

**AO SR. PREGOEIRO DA COMISSÃO DE LICITAÇÃO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

**PREGÃO ELETRÔNICO N° 037/2022-TRE/RN**

**Ref.: Processo Administrativo Eletrônico N° 3415/2021-TRE/RN**

1. **TYKHE SOLUÇÕES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita sob o CNPJ nº 384238970001-39, com sede em SQS 111, Bloco A, Apt 504 - Asa Sul, Brasília - DF, CEP 70374010, vem, por meio de seu representante legal João Anselmo Bandeira dos Reis, RG 2991462 SESP-DF, CPF 03704579190, apresentar **CONTRARRAZÕES AO RECURSO** Interposto por **COALAH BY THIP SOLUCOES LTDA**.

**DA TEMPESTIVIDADE**

2. De pronto, urge registrar a tempestividade da presente contestação, mormente porque apresentado dentro do prazo legal fixado na plataforma eletrônica/site no dia 28/06/2022, porquanto, de acordo com a seção 10 subitem 10.1. do edital e com o inciso XVIII do art. 4º da Lei n. 10.520/02, de 03 (três) dias úteis, contando a partir do dia 28/06/2022 com término dia 30/06/2022.

**DO BREVE RESUMO**

3. Move-se no momento processo licitatório que objetiva a contratação de serviços continuados omni channel em nuvem para comunicação com redes sociais, aplicativos de mensagens diversos e WhatsApp Business, a serem prestados no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte – TRE/RN, nos termos e condições estabelecidos no edital em tela.
4. Ultrapassada a etapa de lances, ao promover a análise das exigências do edital, declarou-se a empresa TYKHE, ora recorrida, como a vencedora do certame.

5. Ocorre que, perante essa douta comissão, vem a recorrente afirmar um suposto descumprimento das determinações editalícias com base em uma lógica amadora e descompromissada com os interesses do erário.
6. Afirma-se que ocorreu vitupério ao edital na medida em que a ora recorrida não teria, supostamente, atingido os requisitos estipulados pelo próprio recorrente e que de alguma forma teria comprovado seu status como ISV ou BSP.
7. Nas palavras do recorrente:

“A área técnica decide recusar a proposta, apontando que a RECORRENTE não comprovou o previsto nos subitens 2.11.1.1 nem 2.11.1.2 do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

(...)

apresentamos na habilitação um email oficial do representante legal da empresa Messagebird atestando que somos parceiros B2P da Messagebird um BSP autorizado na lista oficial da meta

(...)

Ou seja, o atestado técnico e a diligência apresentada é perfeitamente hábil para comprovar a qualificação técnica exigida pelo edital, de forma que atende os objetivos traçados pela Administração Pública do TRE/RN.

(...)

Outro ponto que indica no documento apresentado pela empresa THYKE SOLUCOES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA, foi supostamente comprovado que esta é parceiro ISV, porém o documento foi assinado pelo próprio sócio fundador da empresa Sr Eduardo Castro Serra, identificamos também que no documento não há nenhuma menção de timbrado da META ou da empresa BSP autorizando este a ser parceiro ISV, o que

supostamente dá a entender como um documento fraudulento ou sem lastro.”

8. Nenhuma razão assiste à recorrente e tal realidade ficará evidente pelos argumentos a seguir..

## **DA LEI EDITALÍCIA E DOS DOCUMENTOS APRESENTADOS PELA RECORRENTE**

9. A alegação do recorrente pouca lógica faz, conforme restará devidamente demonstrado. O edital é claro e a comissão licitatória simplesmente aplicou o óbvio. A breve leitura de um trecho do edital se torna necessária na medida que ilumina a lide e torna possível a qualquer olho notar que de fato a recorrida preencheu os requisitos editalícios e que a recorrente faz um uso inadequado do instrumento recursal:

### **2.11 FORMA E CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

2.11.1 A licitante deverá demonstrar que é autorizada a operar o WhatsApp Business no Brasil pelo Facebook.

2.11.1.1 Valerá para esta comprovação a listagem da licitante na página do Facebook: [https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solu>on\\_type=messaging&countries=BR&platforms=whatsapp](https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solu>on_type=messaging&countries=BR&platforms=whatsapp)

2.11.1.2 Outros parceiros comerciais do Facebook, como Independent Software Vendors, poderão participar da licitação, devendo apresentar à Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte os termos de acordos, parcerias ou contratos firmados tanto com o Facebook quanto com um Solution Provider, listado conforme o item 2.11.1.1.

**2.11.1.3 Não serão aceitos quaisquer outros tipos de fornecedores de solução para WhatsApp Business que não sejam autorizados expressamente pelo Facebook, conforme o caput e os itens 2.10.6.1 e 2.10.6.2.**

(...)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº  
037/2022-TRE/RN – ANEXO I TERMO DE  
REFERÊNCIA

(...)

SEÇÃO 3 - DAS CONDIÇÕES DE  
PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO

(...)

3.1. Poderão participar deste Pregão Eletrônico as empresas que atenderem às condições deste Edital

(...)

3.3. Como condição para participação neste Pregão Eletrônico, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

(...)

b) declaração de que está ciente e concorda com as condições contidas neste ato convocatório e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no referido documento;

c) declaração, sob as penas da lei, de que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

10. O termo de referência expõe qual os requisitos mínimos a serem exigidos. Somente poderão participar deste Pregão Eletrônico as empresas que atenderem às condições deste Edital e declararem ciência e anuênciia com as condições contidas neste ato convocatório e seus anexos, bem como de que cumpe plenamente os requisitos de habilitação definidos no referido documento. Declarando, sob as penas da lei, de que até a data do edital, qual seja 22/05/2022, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório.
11. Para obstar o processo de quaisquer mancha a douta comissão licitatória seguiu o disposto no edital dispondo ,à boa fé, de requerimentos por documentações comprobatórias relativas aos subitens 2.11.1.1 nem 2.11.1.2 do Anexo I do Edital (Termo

de Referência), quais sejam **comprovação** de que a empresa é uma **BSP**, Business Solution Provider, autorizada pelo facebook a utilizar os serviços oficiais deles, ou é uma **ISV**, Independent software vendor.

12. Ocorre que o ora recorrente, em razão de não preencher os requisitos do edital e de, por consequência, não possuir o necessário para comprovar atendimento de tais requisitos, tentou, ardilosamente, passar uma correspondência de **e-mail** sem valor nenhum como prova de que se enquadra nos requisitos do edital e de que seria uma **BSP** ou **ISV**.
13. E-mail esse que foi trocado após a abertura da licitação e do procedimento de verificação de documentos, que fora gerado no momento em que era avaliada a proposta do ora recorrente, às 12h30, que ademais, meramente informa que a recorrente é cliente de uma outra pessoa jurídica que permite a utilização, através de software estranho, da API Oficial do WhatsApp Business.
14. A empresa que deveria jurar pela regularidade da recorrente e informar que ela era ou não uma BSP ou ISV informa nesse e-mail o contrário:

**“Não existe nenhum comprovante ou documento ou website para afirmar que determinada empresa, como a COALAH BY THIP SOLUÇÕES LTDA, do CNPJ 28.013.875/0001-47, ou qualquer outra, de fato utilize a API Oficial do WhatsApp Business.”**

Entretanto, como também colocado no e-mail anterior, venho, como Gerente de Vendas da MessageBird Brasil, comprovar que a COALAH BY THIP SOLUÇÕES LTDA, do CNPJ 28.013.875/0001-47, é cliente da nossa plataforma, e utiliza, através de nosso software, a API Oficial do WhatsApp Business.”

15. Ou seja, além de não comprovar se a recorrente é ou não BSP ou ISV, o e-mail informa que **“Não existe nenhum comprovante ou documento ou website para afirmar que (...) COALAH BY THIP SOLUÇÕES LTDA (...) de fato utilize a API Oficial do WhatsApp Business”**. A troca de e-mail apresentada como comprovante do atendimento dos subitens 2.11.1.1 nem 2.11.1.2 do Anexo I do Edital (Termo de Referência) é imprestável para esse fim e de forma alguma garante ao estado segurança acerca do cumprimento dos itens e subitens do edital.
16. Ademais, no próprio recurso agora contrarrrazoado, o apelante informa que não é **BSP** ou **ISV**, mas que na realidade **se enquadra como B2P**, Business-To-Person, em relação a uma empresa estranha, que, a despeito do objetivo da recorrente de ocultar seu não

atendimento aos subitens 2.11.1.1 nem 2.11.1.2 do Anexo I do Edital (Termo de Referência).

17. Nas palavras do recorrente em seu próprio recurso:

“Outro ponto apresentado pela RECORRENTE, em forma de diligência, apresentamos na habilitação um email oficial do representante legal da empresa Messagebird atestando que **SOMOS PARCEIROS B2P DA MESSAGEBIRD”**

18. Ora, se a recorrente por si mesma **ADMITE SER B2P** da Messagebird e para tanto comprovar junta email referente a tal status a um recurso, fica claro que ela não atende os subitens 2.11.1.1 nem 2.11.1.2 do Anexo I do Edital (Termo de Referência), que é explícito **não serão aceitos quaisquer outros tipos de fornecedores de solução para WhatsApp Business:**

**2.11.1.3 NÃO SERÃO ACEITOS quaisquer outros tipos de fornecedores de solução para WhatsApp Business que não sejam autorizados expressamente pelo Facebook, conforme o caput e os itens 2.10.6.1 e 2.10.6.2.**

19. O recorrente meramente improvisou uma cadeia documental, revelou por si mesmo seu status como **B2P**, business-to-person, e sua incompatibilidade com o edital. Em absurdo, pugna, sem qualquer nexo entre fato e direito, que o “o atestado técnico e a diligência apresentada é perfeitamente hábil para comprovar a qualificação técnica exigida pelo edital”, apesar de ter juntado e-mail que em todo desfaz seu pleito.
20. Por fim, esclarecemos que além do e-mail juntado pelo recorrente a esse recurso ser débil para os fins pretendidos pelo próprio, na medida que informa que a empresa Coalah não se enquadra no status de ISV, ele não informa nada sobre o que faz e como proceder enquanto ISV. Para efeito de comparação a empresa recorrida junta a essas contrarrazões e-mail (Doc. 4) enviado pela BSP Twilio para a recorrida, no qual informa como devemos proceder e agir, quais são nossos deveres e possibilidades até o momento de nossa certificação como ISV.
21. É medida que se impõe o indeferimento do presente recurso, seja por sua incapacidade de mudar o resultado do certame, seja por sua debilidade material, na medida que serve como elemento que justifica a manutenção da decisão atacada.

22. Da conclusão do procedimento declarou-se a recorrida como vencedora do certame por melhor atender aos requisitos estabelecidos em edital como também os objetivos do leilão, principalmente no que diz respeito ao melhor produto e serviço pelo menor preço.

#### **DA DEBILIDADE DAS RAZÕES RECURSAIS E DA DEVIDA HABILITAÇÃO DA EMPRESA VENCEDORA.**

23. Em um segundo momento em seu apelo recursal a empresa vencida informa que não foi indicado em nenhum momento do documento apresentado pela empresa vencedora a comprovação de vínculo com uma broker BSP:

“A empresa licitante TYKHE BY THIP SOLUÇÕES , em diligência, enviou o documento após solicitação feita pela sr. pregoeiro, no qual, não foi indicado em nenhum momento do documento apresentado pela empresa, acomprovação de vínculo com uma broker BSP, conforme link de parceiros META, onde pode-se obter a lista detodos os parceiros oficiais do Whatsapp no mundo inteiro:  
[https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution\\_type=messaging&platforms=whatsapp](https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&platforms=whatsapp)”

24. Ademais informa que teria a empresa vencedora apresentado contrato inválido e imprestável para a comprovação de seu status como ISV, anuindo, inclusive que esse seria fraudulento e sem lastro:

Outro ponto que indica no documento apresentado pela empresa THYKE SOLUÇÕES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA, foi supostamente comprovado que esta é parceiro ISV, porém o documento foi assinado pelo próprio sócio fundador da empresa Sr Eduardo Castro Serra, identificamos também que no documento não há nenhuma menção de timbrado da META ou da empresa BSP autorizando este a ser parceiro ISV, o que supostamente dá a entender como **um documento fraudulento ou sem lastro.**

25. As alegações da recorrente demonstram que de fato há uma má compreensão do exigido no edital por sua parte. Fica claro que não se trata em tela de caso de má fé, mas sim mera inabilidade técnica por parte da empresa vencida, que não diligenciou antes de anuir fraude por parte da empresa vencedora em um processo licitatório, a despeito das consequências cíveis de acusar sem provas.

26. O edital é claro:

2.11 FORMA E CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DO FORNECEDOR 2.11.1 A licitante deverá demonstrar que é autorizada a operar o WhatsApp Business no Brasil pelo Facebook. 2.11.1.1 Valerá para esta comprovação a listagem da licitante na página do Facebook:  
[https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution\\_type=messaging&platforms=whatsapp](https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&platforms=whatsapp)

2.11.1.2 Outros parceiros comerciais do Facebook, como **INDEPENDENT SOFTWARE VENDORS**, poderão participar da licitação, devendo apresentar à Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte os termos de acordos, parcerias ou contratos firmados tanto com o Facebook quanto com um Solu.on Provider, listado conforme o item 2.11.1.1.

27. A tratativa relativa a tornar-se um ISV atravessa a anuênciam do contratante, no caso a recorrida, aos termos do contrato de adesão imposto pelo Facebook/Meta, dono do Whatsapp, que é apresentado por seus BSPs, Business Solution Providers.
28. O **contrato de adesão** é aquele cujas cláusulas foram aprovadas pela autoridade competente ou **estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços**, sem que a outra parte possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.
29. Em outras palavras, o contrato de adesão se diferencia dos demais pelo fato de não existir a participação de ambas as partes na elaboração da peça contratual. Sendo assim, não existe a possibilidade de alterar o conteúdo desse contrato, visto que **ele é apresentado ao contratante como pronto e apto a assinar**.

30. A empresa Twilio é uma BSP, Business Solution Providers, autorizada a operar o WhatsApp Business no Brasil pelo Facebook como pode ser facilmente verificado no link disposto pelo órgão licitante e citado acima, sem placidez, para fins de tornar mais célere esse processo, também pode-se verificar tal realidade pelo acesso ao DOC. 1, colacionado junto a essas contrarrazões.
31. No contrato apresentado pela empresa vencedora, ora DOC. 2 juntado a essas contrarrazões, é disposto que:

“O FB está oferecendo um programa, durante a vigência desse contrato, para permitir que determinados Provedores de Soluções (incluindo Twilio) concedam e continuem a conceder acesso de ISVs à Solução WhatsApp Business (incluindo mensagens) com a condição de que os ISVs reconheçam e concordem explicitamente com o termos estabelecidos abaixo.”(Tradução nossa)

32. Por rigor e lealdade ao texto, o seu original, em inglês:

FB is offering a Program, during the Term, to permit certain Solution Providers (including Twilio) to grant, and to continue to grant, ISVs access to the WhatsApp Business Solution (including messages) on the condition that ISVs acknowledge and explicitly agree to the terms set forth below.

33. Um ISV (Independent Software Vendor) ou fornecedor independente de software também é conhecido como desenvolvedor de software, são as empresas que codificam e distribuem os aplicativos de software a partir de permissões contratadas, como é o caso da recorrida e da empresa recorrida.
34. A despeito da não diligência do recorrente e sua decisão em acusar a recorrida de fraude ao processo licitatório, pode-se verificar a validade e a regularidade do contrato colacionado a partir de suas características digitais inerentes ao seu tipo de documento.
35. O Twilio, reproduzindo os termos determinados pelo facebook assim informa quanto ao contrato e seu procedimento:

**Assine os termos de ISV e aceite os requisitos de ISV**

Depois que o processo de revisão pelo WhatsApp for concluído, o Twilio enviará "Termos de ISV" separados para o ISV assinar e "Requisitos de ISV" para confirmar. Ambos são enviados para o e-mail enviado no formulário "solicitar acesso" do ISV.

#### **ISVs: Assine os Termos de ISV**

Twilio enviará Termos de ISV via DocuSign. Os termos devem ser assinados pelo ISV. Eles são fornecidos pelo WhatsApp e aplicados globalmente para ISVs que trabalham com qualquer BSP.

#### **ISVs: aceite os requisitos de ISV**

Aviso: os ISVs estão proibidos de se apresentar como revendedores oficiais do WhatsApp. Isso inclui usar a marca do WhatsApp sem divulgar o Twilio como BSP ou cobrar separadamente pelo WhatsApp.

O Twilio enviará um Formulário Google contendo "Requisitos de ISV" que devem ser aceitos pelo ISV. Este formulário descreve as restrições adicionais de ISV impostas pelo WhatsApp.

#### **Integrar clientes finais no WhatsApp**

Depois que o Twilio receber uma aprovação confirmada do WhatsApp para o ISV, os termos do ISV forem assinados e os requisitos do ISV forem aceitos, o ISV poderá prosseguir para a integração de qualquer número de clientes seguindo o processo abaixo. (Tradução nossa)

36. Novamente, por dever de transparência e lealdade, reproduzimos os termos em inglês:

#### **Sign the ISV Terms and Accept the ISV Requirements**

Once the review process by WhatsApp has been completed, Twilio will send separate "ISV Terms" for the ISV to sign and "ISV Requirements" to acknowledge. Both are sent to the email submitted in the ISV's "request access" form.

#### **ISVs: Sign the ISV Terms**

Twilio will send ISV Terms via Docusign. The terms must be signed by the ISV. These are provided by WhatsApp and enforced globally for ISVs working with any BSP.

#### **ISVs: Accept the ISV Requirements**

Notice: ISVs are prohibited from representing themselves as official resellers of WhatsApp. This includes using WhatsApp's brand without disclosing Twilio as a BSP, or charging separately for WhatsApp.

Twilio will send a Google Form containing "ISV Requirements" that must be accepted by the ISV. This form outlines additional ISV restrictions imposed by WhatsApp.

#### **Onboard End Clients onto WhatsApp**

Once Twilio has received a confirmed approval from WhatsApp for the ISV, the ISV Terms have been signed, and the ISV Requirements have been accepted, the ISV can proceed to onboard any number of clients by following the process below.

37. Na mesma oportunidade, o link para acesso a essas informações: <https://bit.ly/3abz3r8>.
38. Da leitura dos termos acima podemos notar que de fato se trata de contrato de adesão que é assinado digitalmente, gerando registro confiável. Da mera assinatura digital do contrato (DOC. 2 e DOC. 3) é possível extrair quem são as partes no contrato e quem está assinando. De pronto temos o representante da contratada Twilio, Gustavo Godefroy, com Endereço IP: 186.113.129.149, que enviou o contrato para a assinatura no dia 22/11/2021

às 10:30:29, com envelope identificado como “**F8ECC60C561747F08A653DFF17B18C39**”.

-Identificação de envelope:  
F8ECC60C561747F08A653DFF17B18C39

-Assunto: Please DocuSign: WhatsApp ISV Terms - Exhibit A

-Remetente do envelope: Gustavo Godefroy, 375 Beale Street, Suite 300, San Francisco, CA 94105, ggodefroy@twilio.com, Endereço IP: 186.113.129.149

-Portador original: Gustavo Godefroy  
22/11/2021 10:30:29

39. Do outro lado do polo contratual está a recorrida, que por meio de seu sócio administrador assinou o documento, deixando portanto os seguintes registros digitais tais como endereço IP: 191.135.16.94, data do aceite 23/11/2021 04:31:27, e ID da assinatura : d8667264-9d3f-449a-9984-f7ece2b318dc , e confirmação de que se trata do mesmo documento “**F8ECC60C561747F08A653DFF17B18C39**”.

-DocuSign Envelope ID:  
36FB0443-7531-47C8-9CC1-2F69F136E802

-Eduardo Castro Serra, Sócio-Administrador,  
TYKHE SOLUÇÕES E  
DESENVOLVIMENTO DE

SOFTWARE LTDA, eduardo@tykhe.dev, com  
endereço IP: 191.135.16.94

-Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:  
Aceito: 23/11/2021 04:31:27

-ID:d8667264-9d3f-449a-9984-f7ece2b318dc

40. Como os dados de transação são usados? Existem três usos principais para dados de transações: trilha de auditoria, dados objetivos e validade. Em apoio a cada uma dessas atividades, o serviço DocuSign eSignature gera um Certificado de Conclusão, um registro eletrônico que serve como trilha de auditoria e comprovação da transação para todos os participantes autorizados, bem como judicialmente, se necessário.

41. Os dados da transação fornecem uma trilha de auditoria da transação, permitindo que a DocuSign funcione como um terceiro neutro caso a transação de um cliente seja contestada, mesmo que esteja relacionada à própria existência da transação. Por exemplo, um cliente pode usar a trilha de auditoria para confirmar quem era o remetente e os destinatários e se um documento foi assinado em um horário específico.
42. Os usuários e todos os destinatários têm dados objetivos que confirmam a entrega do envelope e a cerimônia de assinatura concluída. Por exemplo, o remetente pode confirmar que o destinatário recebeu o envelope e o destinatário pode confirmar que o envelope foi devolvido ao remetente – tudo por meio do serviço DocuSign eSignature.
43. Imbuído de validade por design, o serviço DocuSign eSignature gera uma variedade de dados de transações – incluindo participantes, ações, registros de data e hora e rastreamento em nível de sistema – que suportam a validade de assinaturas eletrônicas admissíveis em tribunal.
44. O contrato apresenta todos os pressupostos de validade: agente capaz, objeto lícito, possível, determinado, com forma não defesa em lei. Na mesma tela contém em si os elementos para a existência do contrato: o consentimento; a causa; o objeto e a forma.

Pelo princípio da equivalência funcional, afirma-se que o suporte eletrônico cumpre as mesmas funções que o papel. Aceita essa premissa, não há razões para se considerar inválido ou ineficaz o contrato só pela circunstância de ter sido registrado em meio magnético. Do princípio da equivalência funcional decorre a regra de que nenhum ato jurídico pode ser considerado inválido pela só circunstância de ter sido celebrado por transmissão eletrônica de dados. O suporte virtual, em outros termos, não pode servir à invalidação do contrato, porque não aumenta as incertezas apresentadas por determinado negócio jurídico” (COELHO, Fábio Ulhoa. Curso de Direito Comercial. Vol. III. 12<sup>a</sup> edição. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 56).

45. Presentes tais características não há qualquer espaço para desconfiar do contrato, nesse sentido o judiciário já tem entendimento quanto a validade de contratos digitais e sua

confiabilidade e liberalidade na forma. O que ocorre em tela é mero desentendimento por parte do recorrente, que não se atentou às características dos contratos e os requisitos para sua existência e validade.

46. Em tema de validade, a certificação digital teve início no Brasil no ano de 2001, com a edição da Medida Provisória 2002-2, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira. A ICP-Brasil se tornou o sistema nacional de certificação digital e tem como objetivo garantir três atributos ao documento emitido em forma eletrônica: autenticidade, integridade e validade jurídica.
47. O ICP-Brasil funciona como uma cadeia hierárquica e de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão. O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) atua como Autoridade Certificadora e também tem o papel de credenciar e descredenciar os demais participantes da cadeia, bem como supervisionar e fazer auditoria dos processos de certificação.
48. O artigo 411 do Código de Processo Civil de 2015, por sua vez, equiparou a assinatura digital ao reconhecimento de firma por tabelião. Há previsão de que um documento é considerado autêntico quando sua autoria estiver identificada por meio legal de certificação, inclusive eletrônico – neste caso, certificado digital pode ser considerado como um meio legal de certificação.
49. A jurisprudência brasileira tem reconhecido a certificação digital como uma forma segura de identificação do signatário do documento eletrônico:

“Diversa, no entanto, é a assinatura digital certificada digitalmente, a qual permite a identificação inequívoca do signatário do documento, que passa a ostentar o nome do detentor do certificado digital utilizado, o número de série do certificado, bem como a data e a hora do lançamento da firma digital, presumindo-se verdadeiro o seu conteúdo em relação ao signatário” (STJ, AgRg no AREsp 518.587/SC, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 24/06/2014, DJe 01/08/2014).

"A assinatura digital de contrato eletrônico tem a vocação de certificar, através de terceiro desinteressado (autoridade certificadora), que determinado usuário de certa assinatura a utilizara e, assim, está

**efetivamente a firmar o documento eletrônico e a garantir serem os mesmos os dados do documento assinado que estão a ser sigilosamente enviados. "(STJ - REsp: 1495920 DF 2014/0295300-9, Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Julgamento: 15/05/2018, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 07/06/2018)**

50. Consigna-se ainda, que a assinatura eletrônica garante a validade jurídica do contrato, uma vez que as plataformas de assinatura eletrônica se utilizam de uma combinação de diversos pontos de autenticação para garantir a veracidade e integridade dos documentos assinados, como registro do endereço de IP, geolocalização, vinculação ao e-mail do signatário, senha pessoal do usuário, sendo alguns exemplos.
51. Outro preceito importante está disposto no art. 411, II do Código de Processo Civil, o qual estabelece que o documento deve ser considerado autêntico quando "a autoria estiver identificada por qualquer outro meio legal de certificação, inclusive eletrônico, nos termos da lei".
52. Ademais, no que refere ao requisito da forma contratual, o fato de não existir contrato impresso com assinatura física das partes é irrelevante para a comprovação do vínculo obrigacional, visto que essa formalidade não é requisito essencial para a validade da declaração de vontade relacionada aos contratos eletrônicos, pois a existência da relação jurídica pode ser evidenciada por outros meios de prova, inclusive documentos eletrônicos (CPC, art. 441), presumindo-se a boa-fé que rege todos as relações contratuais.
53. O Código de Processo Civil de 2015, nos artigos 439, 440 e 441, foi mais específico quanto à instrução probatória, principalmente no tocante aos documentos eletrônicos utilizados como meio de prova no processo civil, admitindo a validade de documentos eletrônicos.
54. O padrão criptográfico de chave simétrica é aquele em que há apenas um código para criptografar ou descriptografar o documento eletrônico que é assinado. Quando da assinatura digital de determinado documento eletrônico, entidades certificadoras fazem gerar um arquivo eletrônico a conter os dados do titular do documento e da assinatura, vinculando-os a uma chave e atestando a sua identidade.
55. O contrato eletrônico é documento que ganha foros de autenticidade e veracidade com a aposição da assinatura digital. Aliás, a lei o fez assim. O art. 10 § 1º e 2º da MP 2.200/01, iluminada pelo Novo Código Civil, que o acolheu, assim dispõe:

§ 1º As declarações constantes dos documentos em forma eletrônica produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil presumem-se verdadeiros em relação aos signatários, na forma do art. 131 da Lei no 3.071, de 1º de janeiro de 1916 - Código Civil.

§ 2º O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento.

56. Presentes tais características não há qualquer espaço para desconfiar do contrato. Como demonstrado, o judiciário já tem entendimento quanto à validade de contratos digitais e sua confiabilidade e liberalidade na forma. O presente recurso é fruto de má compreensão quanto aos elementos do edital e da lei, não assiste nenhuma razão ao recorrente, medida que se impõe é o integral indeferimento de seus pleitos.
57. Por mero dever de abrangência e exaurimento acerca do tema, em referência às argumentações finais do recorrente, informamos que, twilio, assim como todos os outros BSPs, não possui permissão para utilizar símbolos da do Facebook/Meta por determinação contratual. Ademais, esclarecemos que a despeito da estranha afirmação recursal, os contratos não possuem como requisito para sua validade e existência a presença de embelezamentos estéticos.

## DOS DIREITOS

58. Os princípios da licitação devem nortear todo e qualquer procedimento licitatório, conforme preconiza a **Lei 8.666/93 de Licitações**. Os mesmos princípios foram contemplados no **art. 5º do Decreto nº. 5.450, de 31 de maio de 2005**, que aprovou o regulamento federal para a modalidade de licitação denominada “Pregão na forma Eletrônica”.
59. O **Art. 41 da Lei nº. 8.666/93** informa que a Administração não pode descumprir as normas e condições do edital, ao qual se acha estritamente vinculada.

60. O Artigo 37, inciso XXI da Constituição Federal reza de forma peremptória que somente se permite exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações, consagrando também o princípio da legalidade.
61. Da mesma forma entende a jurisprudência nacional quando fala ser imperativo que a administração "Adote em editais de pregão critérios objetivos, detalhadamente especificados, para avaliação de amostras que entender necessárias a apresentação. Somente as exija do licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar no certame". ( TCU - Acórdão 1168/2009 Plenário )
62. Vejamos o que prescreve o Art 43 da Lei de Licitações, que a : A licitação será processada e julgada com observância ao dever de realizar  julgamento e classificação das propostas de acordo com os critérios de avaliação constantes do edital,"
63. A licitação significa um cortejo de ofertas donde se há de escolher aquela proposta que maior vantagem oferecer, mediante um procedimento administrativo **REGRADO**, que proporcione tratamento igualitário aos proponentes, findo o qual poderá ser contratado aquele que tiver oferecido a melhor proposta para os objetivos da administração pública (MUKAI, 1998).
64. A Lei nº 8.666/93 buscou evitar que as exigências formais e desnecessárias acerca da qualificação técnica constituam-se em instrumento de indevida restrição à liberdade de participação em licitação. A regra geral é sempre a mesma: não poderão ser impostas exigências excessivas ou inadequadas (MARÇAL, 1998).
65. Exigências desarrazoadas não podem ser legitimadas sob o argumento de que a Administração necessita de segurança maior do que a efetivamente necessária à execução do objeto a ser contratado, sob pena de ofensa ao texto constitucional, que autoriza apenas o mínimo de exigências, sempre alicerçadas em critérios razoáveis e editalicios. Nesse mesmíssimo sentido o TCU:

“o ato convocatório há que estabelecer as regras para a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, não se admitindo cláusulas desnecessárias ou inadequadas, que restrinjam o caráter competitivo do certame...a verificação de qualificação técnica não ofende o princípio da isonomia. Tanto é que o próprio art. 37, inciso XXI, da CF, que

estabelece a obrigatoriedade ao Poder Público de licitar quando contrata, autoriza o estabelecimento de requisitos de qualificação técnica e econômica, **desde que indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações**. No entanto, o ato convocatório há que estabelecer as regras para a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, sem impor cláusulas desnecessárias ou inadequadas que restrinjam o caráter competitivo do certame. **Por outras palavras, pode-se afirmar que fixar requisitos excessivos ou desarrazoados iria de encontro à própria sistemática constitucional acerca da universalidade de participação em licitações, por quanto a Constituição Federal determinou apenas a admissibilidade de exigências mínimas possíveis. Destarte, se a Administração em seu poder discricionário, tiver avaliado a qualificação técnica dos interessados em contratar, indevidamente reputando como indispensável um quesito tecnicamente prescindível, seu ato não pode prosperar, sob pena de ofender a Carta Maior e a Lei e licitações e Contratos”** (TCU – AC-0423-11/07 – P Sessão: 21/03/07 Grupo I – Classe VII – Relator: Min Marcos Bemquerer Costa).

66. Pelo exposto, constata-se que o desejo do recorrente é o de justamente malferir a finalidade do procedimento licitatório, restringindo o número de competidores e baseando tal em afirmações falsas mera citação de títulos legais que pouco se conectam com o caso em tela. Deseja-se fixar requisitos alheios à legislação a ao edital, desafiando-se a racionalidade. A esse respeito:

“A interpretação dos termos do Edital não pode conduzir a atos que acabem por malferir a própria finalidade do procedimento licitatório, restringindo o número de concorrentes e prejudicando a escolha da melhor proposta” (STJ – MS 5869 – DF – 1<sup>a</sup> S. Rel<sup>a</sup> Min<sup>a</sup> Laurita Vaz – DJU 07.10.2002).

67. É notório juridicamente, o próprio Edital deve consignar a forma que deve ser realizado o julgamento das propostas, que será com base nos termos do Edital, que por sua vez é guiado e sujeito ao princípio da legalidade.
68. Sobre essa Supremacia do Interesse Público vale ressaltar o que leciona Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2006), ao tratar de interesse público: As normas de direito público, embora protejam reflexamente o interesse individual, tem o objetivo primordial de atender ao interesse público e ao bem-estar coletivo. Princípio esse que hoje serve de fundamento para todo o direito público e que vincula a Administração em todas as suas decisões: o de que os interesses públicos têm supremacia sobre os individuais.
69. DI PIETRO esclarece magistralmente que o objetivo da licitação é atender o interesse público e não o individual, **ora figurado nos argumentos e pedidos presentes no recurso em tela.**
70. Assim, temos que foi atendido, em alinhamento às previsões do Edital, a intenção do procedimento licitatório, qual seja a da obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública. Sobre tal finalidade, destaca-se os seguintes entendimentos jurisprudenciais:

AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1119000121.  
RELATORA: DES<sup>a</sup>. SUBST.<sup>a</sup>. MARIANNE JÚDICE  
DE MATTOS. RECORRENTE: PME MÁQUINAS E  
EQUIPAMENTOS LTDA. ADVOGADO: DOUGLAS  
GIANORDOLI SANTOS JR. RECORRIDO: INFINITY  
IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA.  
ADVOGADO: LUCIANO PAVAN DE SOUZA.  
MAGISTRADO: PAULA AMBROZIM DE ARAUJO  
MAZZEI. PROC. ORIGINÁRIO: 001110025895.

ACÓRDÃO EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO ADMINISTRATIVO. LICITAÇÃO. PROPOSTA MAIS VANTAJOSA. CLÁUSULAS QUE RESTRINGEM SEU CARÁTER COMPETITIVO. IMPOSSIBILIDADE. COMPROVAÇÃO DE ATIVIDADE COM LIMITAÇÃO DE TEMPO. IMPOSSIBILIDADE. 1. A licitação objetiva garantir a proposta mais vantajosa para a administração em conformidade com os princípios da isonomia, da legalidade, da imparcialidade, da igualdade, dentre outros, sendo expressamente vedado cláusulas que restrinjam seu caráter competitivo. TJ-ES - AI: 09027930520118080000, Relator: SAMUEL MEIRA BRASIL JUNIOR, Data de Julgamento: 20/05/2013, QUARTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 29/05/2013. (G.N.).

71. Roberto Ribeiro Bazzili e Sandra Julien Miranda ao dissertar sobre o julgamento objetivo nas licitações esclarecem que o julgamento deve ser realizado com observância dos fatores exclusivamente previstos no ato convocatório e destinando-se à verificação de que o produto ou o serviço ofertado atende às especificações estabelecidas, especialmente quanto à qualidade, desempenho e funcionalidade.
72. O julgamento das propostas deve ater-se aos critérios objetivos estabelecidos no edital e na lei, sob pena de desviar-se do julgamento objetivo e dos interesses legalmente expostos em lei pelo Estado.
73. **Ora, o que almeja a empresa ora Recorrente é que este ilustre Pregoeiro realize julgamento das propostas em desconformidade com os ditames editalícios e legais, ou seja, requer o Recorrente que este ilustre Pregoeiro venha basear sua decisão de acordo com os preceitos e condições completamente alheias ao disposto no ato convocatório desta licitação.**
74. Como visto, o julgamento das propostas não pode dissociar-se, em momento algum, dos critérios objetivos estabelecidos no edital e na lei. A licitação deve ser utilizada pela administração pública para que seja assegurada a igualdade de condições a todos os concorrentes, bem como para que seja selecionada **a proposta mais vantajosa**, sob pena de desviar-se do julgamento objetivo e dos interesses legalmente expostos pelo Estado, causando dano e prejuízo ao erário.
75. **Frise-se que se concedido o pedido recorrente despréstigia-se o consagrado Princípio da Isonomia, pois nesta linha de raciocínio, há de se abrir exceções, admitindo-se então o licitante que não apresentou sua proposta mais vantajosa e conforme o**

**edital, empregando-se a ele um tratamento desigual e privilegiado frente ao participante do certame, que foi diligente e cauteloso na confecção de sua proposta.**

76. O edital é claro quanto ao modo de julgamento e não dá margens a outra interpretação, portanto se os procedimentos adotados para julgamento das propostas estão em consonância com as disposições deste edital o resultado é incontestável e consequência da melhor proposta, aferida segundo os critérios previamente estabelecidos.

## **DOS PEDIDOS**

77. Por todo o exposto, sendo claro que a o atendimento ao recurso da empresa recorrente, além de ilegal, estaria em descompasso com a jurisprudência e lei e, ao fim e ao cabo, acarretaria prejuízo ao próprio erário requer-se:
78. Seja julgado completamente improcedente o presente recurso administrativo, por total carência de fundamentação legal, por medida de inteira justiça e defesa do interesse público primário e secundário, haja vista que a empresa recorrida apresentou a proposta em consonância ao edital de licitação e também apresentou a proposta mais vantajosa.
79. Na hipótese não esperada do acolhimento, que faça este subir, devidamente informado à autoridade superior , em conformidade com o § 4º, do art. 109, da Lei n. º 8.666/93, observando-se ainda o disposto no § 3º do mesmo artigo.

Brasília, 30 de junho de 2022

João Anselmo Bandeira dos Reis

DOC 1.

 Meta ≡

## Diretório de Parceiros

**Soluções**

Mensagens

**Pesquisar**

Twilio

Ver parceiros salvos nos favoritos

**Filtros** Limpar tudo

**Países**

Selecionar países

**Idiomas**

Selecionar idiomas

**Modelos de serviço**

Selecionar modelos ...

**Plataformas**

 O Diretório de Parceiros é um mercado de empresas de terceiros que se inscreveram para obter reconhecimento em uma área específica e que foram marcadas como Meta Business Partners nessa área. A inclusão da empresa nesse diretório não indica que ela é aprovada pela Meta.

---

 **Twilio, Inc**  
www.twilio.com

**Mensagens**

Twilio Inc. (NYSE: TWLO) Millions of developers and more than 250,000 active customer around the world use the Twilio Customer Engagement Platform to power human experiences over channels like messaging, voice, email, and video. Twilio has democratized communications channels by virtualizing the world's communications...

**Áreas de foco**

- Customer Engagement Platform with the #1 Customer Data Platform
- Enterprise ready simple messaging APIs
- Engagement Apps such as Flex (contact center), Frontline (sales engagement), and Engage (marketing automation)

**Perfil**  **Partner Website**

DOC 2.

## WhatsApp ISV Terms

These ISV Terms ("Terms") are entered into as of the date of signature set forth below by WhatsApp Ireland Limited, unless you are located in the United States, Canada, or Brazil, in which case, WhatsApp Inc. is the contracting entity ("WhatsApp" or "we"), and the company set forth in the signature block below ("you").

The WhatsApp TOS prohibits, among other things, distributing, selling, reselling, or renting the WhatsApp Business Solution to third parties, and sharing, transferring, or distributing data obtained from using the WhatsApp Business Solution to third parties. FB is offering a Program, during the Term, to permit certain Solution Providers (including Twilio) to grant, and to continue to grant, ISVs access to the WhatsApp Business Solution (including messages) on the condition that ISVs acknowledge and explicitly agree to the terms set forth below. In order for you to continue operating as an ISV providing the Twilio for WhatsApp API to your end clients, you must review and execute the terms below. These terms are subject to the terms of the WhatsApp TOS you previously agreed to.

1. **Acceptance of the TOS.** You agree to be bound by the WhatsApp Business Terms for Solution Providers (currently available at: <https://www.whatsapp.com/legal/business-terms-for-service-providers/>), which incorporates, without limitation, the WhatsApp Business Solution Terms (currently available at: <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>), the WhatsApp Business Terms of Service (currently available at <https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/>), and WhatsApp's technical and product documentation (currently available at <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/guides>), and any other related documentation provided by Facebook or WhatsApp (collectively, the "**TOS**"), as varied by these Terms. You represent and warrant that you have received a copy of, and have reviewed, the TOS (including the terms and policies incorporated therein). For clarity, except as expressly stated herein, the TOS applies unchanged and in full force and effect to you. In the event of any conflict or inconsistency between the provisions of these Terms and the provisions of the TOS, the provisions of these Terms will control, but only to the extent of such conflict or inconsistency. Capitalized terms that are not defined below or in the designated places throughout these Terms have the meaning set forth in the TOS.
2. **Variations to the TOS and Additional Terms.** The TOS prohibits, among other things, distributing, selling, reselling, or renting the WhatsApp Business Solution to third parties, and sharing, transferring, or distributing data obtained from using the WhatsApp Business Solution to third parties. In violation of the TOS, certain Solution Providers have granted third-party businesses that are neither their end business customers nor Solution Providers ("**ISVs**") access to the WhatsApp Business Solution (including messages). WhatsApp is offering a program, during the Term, to permit certain Solution Providers to grant, and to continue to grant, ISVs (including you) access to the WhatsApp Business Solution (including messages) on the condition that (among other things) such ISVs comply with these Terms (the "**Program**"). Accordingly, notwithstanding anything to the contrary set forth in the TOS, solely during the Term, you agree:
  - 2.1. Your Use of WhatsApp Business Solution. You may only use and access the WhatsApp Business Solution (including messages) on behalf of Client and at the direction of and in compliance with the obligations between you and the Solution Provider and/or Client (as applicable) that engaged you and otherwise in a manner consistent with the TOS, where each reference to "you," "your," or "Company" (including "your Company") shall be interpreted as a reference to you, specifically. For clarity, each reference to "Client" (including "your Client") in the TOS remains a reference to "Client" as that term is defined herein.
  - 2.2. Your Responsibilities. As between (a) you and the applicable Solution Provider on the one hand, and (b) WhatsApp on the other hand, you and/or the Solution Provider are responsible for providing (i) front-line primary technical and customer support, and you are responsible for escalating unresolved secondary issues to the relevant Solution Provider; and (ii) network infrastructure, transport layer security, and APIs necessary for Client to use the WhatsApp Business Solution.
  - 2.3. Access, Use and Disclosure of Client's Data.
    - 2.3.1. You must have a binding written agreement with Client that is at least as protective as these Terms (including the TOS) with respect to Client's data, including industry-standard protections with respect to data privacy and security.
    - 2.3.2. You may only (a) access, use, and process Client's data on behalf of Client, and (b) disclose Client's data solely to, or on behalf of, such Client, in each case only at the direction of, and with the authorization of, the Solution Provider and/or Client (as applicable) that engaged you, in order to provide such Solution Provider or Client with the services they requested of you, in connection with the WhatsApp Business Solution and in a manner that is consistent with the TOS, and the Client's privacy policy. You may not use Client's data for any other purpose, including for your own purposes

or disclose it to any other third parties. Your data and security obligations under the TOS extend to protecting Client's data.

- 2.4. Notification. You must maintain an up-to-date list of each Client on whose behalf or at whose direction you use or access the WhatsApp Business Solution (including messages) and the types of such Client's data that are shared with you (to the extent permitted under any agreement between you and such Client). You will provide us with such information upon our request. In addition, you agree to provide us reports related to your and each such Client's usage of the WhatsApp Business Solution, as we may reasonably request, within thirty (30) days following of our request.
- 2.5. Audit Rights. You agree that we (or an independent auditor acting on our behalf) may audit your records, books, access logs, policies, processes, information technology systems (real and virtual), networks, technologies, and facilities (including physical and remote access to data centers and cloud facilities), and agreements with Solution Providers and/or Clients (as applicable), that in each case relate to your use of the WhatsApp Business Solution, to ensure that your use of the WhatsApp Business Solution and the data you receive in connection with these Terms (including Client's data) is safe and complies with these Terms (including our security requirements), and that you have complied with our requests and requests from Clients and Solution Providers to delete user data obtained through the WhatsApp Business Solution. If requested, you must provide us with proof that your use of the WhatsApp Business Solution complies with these Terms.
- 2.6. Migration Obligations. If (a) these Terms are terminated, (b) your agreement with the Solution Provider or Client is terminated, or (c) you have directly onboarded a Client to the WhatsApp Business Solution and such Client requests that you migrate its WABA to a Solution Provider or to assume control of its WABA, you must reasonably and in a timely manner (not to exceed thirty (30) days following such notice of termination or such Client's request and, with respect to (a) and (b), only to the extent required to ensure that the Clients are not adversely affected and as long as such wind-down period is not prohibited under applicable Laws) during and after the Term support the applicable Client's migration to a Solution Provider or to enable such Client to assume control itself (in each case, as instructed by Client), and you must promptly delete any WABA data and information from your own systems, unless either we and/or Client have instructed you otherwise.
- 2.7. Prohibition of Client Use. WhatsApp may at any time prohibit any Client's use of the WhatsApp Business Solution, effective upon notice to you, and you must immediately comply with such prohibition.
- 2.8. No Resale and Other Restrictions. You must not:
  - 2.8.1. resell the WhatsApp Business Solution, or give any Clients or third parties access to (or permit them to access) the WhatsApp Business Solution (including messages) other than the Client for whom your services have been engaged;
  - 2.8.2. hold yourself out as an agent, legal representative, or employee of WhatsApp (including any of its Affiliates) or suggest any affiliation with WhatsApp (or any of its Affiliates) including that you are an authorized distributor of the WhatsApp Business Solution;
  - 2.8.3. use FB's or WhatsApp's trademarks, logos, slogans, or other proprietary materials to promote your business or for any other use;
  - 2.8.4. create or set up WABAs for any Clients or third parties. For clarity, the requirements relating to appointing a system administrator do not apply to you;
  - 2.8.5. use or access the WhatsApp Business Client;
  - 2.8.6. retain any third party as your service provider to manage your, the Solution Provider's, or Client's access to the WhatsApp Business Solution (including messages);
  - 2.8.7. charge a fee for using the WhatsApp Business Solution (or related Business Services), but this does not prohibit you from charging for any of your other products and services unrelated to the use of the WhatsApp Business Solution (or related Business Services);
  - 2.8.8. without limiting and in addition to the TOS, with respect to any data you obtain from using the WhatsApp Business Solution (including the content of message threads), directly or indirectly (i) use such data to track, build, or augment profiles on individual WhatsApp users without the express authorization of Client to do so (and only to the extent of such authorization); (ii) share, transfer, sell, license, or distribute such data, including any anonymous, aggregate, or derived forms of such data, to any third parties; or (iii) retarget on or off of WhatsApp and the Facebook Companies' services, use piggybacking or redirects, or combine that data with any other third-party sources of data; and
  - 2.8.9. use and/or access the WhatsApp Business Solution (including messages) (i) if you are a Governmental Authority; or (ii) for or on behalf of a Client or any third party that is a Governmental Authority, except (in each case of (i) and (ii)) with the express prior written approval of WhatsApp.

### 3. Your Conduct.

- 3.1. **Compliance with Laws.** You represent and warrant that you have complied, and covenant that you will comply, with all applicable Laws, and that you have used and will use only legitimate and ethical business practices in connection with the negotiation and performance of your duties pursuant to these Terms (including the TOS).
  - 3.2. **Data Security.** When using the WhatsApp Business Solution, you will always have in effect and maintain administrative, physical and technical safeguards that: (a) meet or exceed industry standards given sensitivity of User Data, (b) are compliant with applicable Laws (including data security and privacy laws, rules and regulations), and (c) are designed to prevent any unauthorized access, use (including any use in violation of these Terms (including the TOS)), processing, storage, destruction, loss, alteration or disclosure of User Data (each, an "**Unauthorized Data Use**"). Following the discovery of any suspected or actual Unauthorized Data Use, you will: (i) immediately notify us of such incident, and (ii) promptly take appropriate actions in compliance with applicable Laws to address and remedy such incident (including notifying the affected users in compliance with applicable Laws and taking any other actions reasonably requested by us). Such notice to us must describe the nature of the Unauthorized Data Use, when the Unauthorized Data Use occurred, the effect on us and/or our users, and your corrective action to respond to the Unauthorized Data Use.
  - 3.3. **Anti-Corruption and Trade Compliance.** You represent and warrant that you have not engaged in, and covenant that you will refrain from, offering, promising, paying, giving, authorizing the paying or giving of, soliciting, or accepting money or anything of value, including cash or a cash equivalent (including "grease", "expediting" or facilitation payments), discounts, rebates, gifts, meals, entertainment, hospitality, use of materials, facilities or equipment, transportation, lodging, or promise of future employment ("**Anything of Value**"), directly or indirectly, to or from: (a) (i) any official or employee of any multinational, national, regional, territorial, provincial or local government in any country, including any official or employee of any government department, agency, commission, or division; (ii) any official or employee of any government-owned or -controlled enterprise; (iii) any official or employee of any public educational, scientific, or research institution; (iv) any political party or official or employee of a political party; (v) any candidate for public office; (vi) any official or employee of a public international organization; or (vii) any person acting on behalf of or any relatives, family, or household members of any of those listed above (collectively, "**Government Official**") to (1) influence any act or decision of a Government Official in his or her official capacity, (2) induce a Government Official to use his or her influence with a government or instrumentality thereof, or (3) otherwise secure any improper advantage; or (b) any person in any manner that would constitute bribery or an illegal kickback, or would otherwise violate applicable anti-corruption Laws, in each case, in connection with your participation in the Program under these Terms. You represent and warrant that you have not made a voluntary or other disclosure to, or received any notice, subpoena, request for information, or citation from, or are aware of any past or present investigation of you by a U.S. or non-U.S. multinational, national, regional, federal, state, municipal, local, territorial, provincial or other governmental department, regulatory authority, commission, board, bureau, agency, ministry, self-regulatory organization or legislative, judicial or administrative body, including any other entities funded in whole or in part by any of the foregoing ("**Governmental Authority**") related to alleged violations of any anti-corruption Laws. You acknowledge that U.S. and E.U. trade sanctions Laws are applicable to FB, WhatsApp and the WhatsApp Business Solution and, as such, you represent and warrant that you are not subject to any U.S., E.U., or other applicable trade sanctions or economic restrictions and that you will not seek to provide WhatsApp Business Solution to Clients who are subject to E.U., U.S., or other applicable trade sanctions or economic restrictions. Upon request, you must provide WhatsApp with reasonable information necessary to validate that Clients are not subject to U.S., E.U., or other applicable trade sanctions Laws. Notwithstanding any other provision of these Terms or any applicable non-disclosure agreement, WhatsApp may disclose the existence and terms of these Terms, as well as information relating to any probable violation of this Section 3.3 (Anti-Corruption and Trade Compliance), to any Governmental Authority whenever WhatsApp considers it necessary or prudent to do so.
  - 3.4. **Notice of Violation.** If you become aware that you (or any or your employees or representatives) have violated any provision of these Terms, you must provide prompt notice to Facebook of the facts and circumstances associated with such violation or request.
4. **Indemnification.** You agree to defend, indemnify, and hold harmless us, our Affiliates, and our respective officers, directors, employees and agents from and against all liabilities, damages, losses, and expenses of any kind (including reasonable legal fees and costs) relating to, arising out of, or in any way in connection with any of the following ("**Claim**"): (a) your or any Client's access to or use of the WhatsApp Business Solution, including information provided in connection therewith; (b) your or any Client's breach or alleged breach of these Terms or applicable Law; and (c) any misrepresentation made by you. We have the right to solely control, and you will cooperate as fully as required by us in,

the defense or settlement of any Claim.

5. **Reserved Rights.** Without limiting and in addition to the TOS, we also reserve the right to and may without liability to you immediately limit, suspend, or terminate your access to the WhatsApp Business Solution and/or any or all User Data (or portion thereof) (including access via any or all associated WABAs), if we believe (in our sole discretion) that it is desirable to: (a) protect the integrity, security, or privacy of FB, WhatsApp and any of the other Facebook Company products, systems, or data and/or any users; (b) protect FB, WhatsApp and any of the other Facebook Companies from regulatory, financial, or legal liability and/or to comply with any Law, rule or regulation; or (c) prevent or limit risk of harm or damage (including reputational harm or damage) to FB, WhatsApp or any of the other Facebook Companies and/or each of their respective products, systems, or data.
6. **Term and Termination.** These Terms become effective on the date accepted and agreed by you below and will continue, unless earlier terminated in accordance with these Terms or the TOS, until the date we, in our sole discretion, make the Program (or some variation or successor thereof) generally publicly available under the TOS (after which only the TOS (unvaried by these Terms) will apply (and you may or may not continue to be permitted to use the Business Services (including the WhatsApp Business Solution) as permitted under the Program) (the "Term"). For clarity, if you become a Solution Provider during the term of the Program, these Terms will immediately terminate (after which only the TOS (unvaried by these Terms) and any other agreements we or FB may enter into with you, will apply) and upon such termination, you may request to participate in the Program as a Solution Provider (subject to your execution of a separate written agreement). Without limiting our termination rights under the TOS, these Terms may be terminated by (a) either party with or without cause upon thirty (30) days' advance written notice to the other party, and (b) FB with immediate effect in the event you are in violation of Section 3.3 (Anti-Corruption and Trade Compliance). Sections 1 (Acceptance of the TOS), 2.6 (Migration Obligations), 4 (Indemnification), 5 (Reserved Rights), 6 (Term and Termination), 7 (Certain Definitions), 8 (Confidentiality), and 9 (Miscellaneous) of these Terms and the provisions of the TOS, will survive any termination or expiration of these Terms.
7. **Certain Definitions.** Capitalized terms that are not defined below or in the designated places throughout these Terms have the meaning set forth in the TOS.
  - 7.1. "**Client**" means a customer that (a) is an end business customer of a Solution Provider, and (b) has either engaged you, or whose Solution Provider has engaged you, to provide services in connection with such customer, and may be described as "Client," "Customer" or "customer" in the TOS;
  - 7.2. "**FB**" means Facebook Ireland Limited and Facebook, Inc. (as applicable);
  - 7.3. "**Laws**" means local, state, provincial, territorial, federal and international laws, regulations, rules and conventions, including those related to data privacy and data transfer, international communications, public procurement requirements, and the exportation of technical or personal data; and
  - 7.4. "**Solution Provider**" means a solution provider that has undergone WhatsApp's compliance checks and is authorized by WhatsApp to deploy the WhatsApp Business Solution as a service provider on behalf of its end business customers and may be described as either "Solution Provider" or "Service Provider" in the TOS.
8. **Confidentiality.** You acknowledge and agree that any and all information disclosed to you (a) by FB, WhatsApp and/or your Solution Provider, or (b) by you to FB, WhatsApp or your Solution Provider, in each case, relating to the matters covered by these Terms, including the existence of these Terms, is Confidential Information of FB and WhatsApp, and subject to the confidentiality obligations set forth in the TOS. Without limiting the TOS, upon termination or expiration of these Terms, you will promptly return or delete such information in your possession at our request.
9. **Miscellaneous.** You agree that any of your acts, omissions or obligations under these Terms (including the TOS) will be deemed to be "access to or use of our Business Services" for the purposes of these Terms (including the TOS) and any reference to "Business Terms" (including "*relating to, arising out of, or in any way in connection with ... Company's breach or alleged breach of these Business Terms*") in the TOS shall be a reference to these Terms (including the TOS). These Terms may not be modified except in a writing duly executed by the parties. Without limiting the TOS, the parties are independent contractors; no employment is created as a result of the Terms and neither party has authority to bind the other. "Including" means "including without limitation."

ACKNOWLEDGED AND AGREED:

Company Name: TYKHE SOLUÇOES E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LT

Signature: DocuSigned by:

  
Eduardo Castro Serra  
3B371A4F044D421...

Print Name: Eduardo Castro Serra

Title: Sócio-Administrador

Date: novembro 23, 2021

DOC 3.



## Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: F8ECC60C561747F08A653DFF17B18C39

Status: Concluído

Assunto: Please DocuSign: WhatsApp ISV Terms - Exhibit A

Envelope fonte:

Documentar páginas: 5

Assinaturas: 1

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 5

Rubrica: 0

Gustavo Godefroy

Assinatura guiada: Ativado

375 Beale Street, Suite 300

Selo com EnvelopeId (ID do envelope): Ativado

San Francisco, CA 94105

Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

godefroy@twilio.com

Endereço IP: 186.113.129.149

## Rastreamento de registros

Status: Original  
22/11/2021 10:30:29

Portador: Gustavo Godefroy  
ggodefroy@twilio.com

Local: DocuSign

## Eventos do signatário

Eduardo Castro Serra

eduardo@tykhe.dev

Sócio-Administrador

TYKHE SOLUÇOES E DESENVOLVIMENTO DE  
SOFTWARE LTDA

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta  
(Nenhuma)

## Assinatura

DocuSigned by:  
  
3B371A4F044D421...

Enviado: 22/11/2021 10:30:42

Visualizado: 23/11/2021 04:31:27

Assinado: 23/11/2021 05:13:01

Adoção de assinatura: Desenhado no dispositivo

Assinado pelo link enviado para eduardo@tykhe.dev

Usando endereço IP: 191.135.16.94

## Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 23/11/2021 04:31:27

ID: d8667264-9d3f-449a-9984-f7ece2b318dc

## Registro de hora e data

## Eventos do signatário presencial

## Assinatura

## Registro de hora e data

## Eventos de entrega do editor

## Status

## Registro de hora e data

## Evento de entrega do agente

## Status

## Registro de hora e data

## Eventos de entrega intermediários

## Status

## Registro de hora e data

## Eventos de entrega certificados

## Status

## Registro de hora e data

## Eventos de cópia

## Status

## Registro de hora e data

Service messaging-channels-ops

messaging-channels-ops@twilio.com

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta  
(Nenhuma)

**Copiado**

Enviado: 23/11/2021 05:13:03

## Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não disponível através da DocuSign

## Eventos com testemunhas

## Assinatura

## Registro de hora e data

## Eventos do tabelião

## Assinatura

## Registro de hora e data

## Eventos de resumo do envelope

## Status

## Carimbo de data/hora

Envelope enviado

Com hash/criptografado

22/11/2021 10:30:43

Entrega certificada

Segurança verificada

23/11/2021 04:31:27

Assinatura concluída

Segurança verificada

23/11/2021 05:13:01

Concluído

Segurança verificada

23/11/2021 05:13:04

DOC 4.



Tykhe Soluções Tecnológicas <tykhesolucoes@gmail.com>

**Request# 7286860 | Follow-Up: ISV/SI Approved to Proceed with Client Onboarding | -**  
1 mensagem

Gustavo (Twilio Support) <support@twilio.zendesk.com>  
Responder a: Twilio Support <support+id7286860@twilio.zendesk.com>  
Para: Eduardo Castro Serra <eduardo@tykhe.dev>

23 de novembro de 2021 10:25

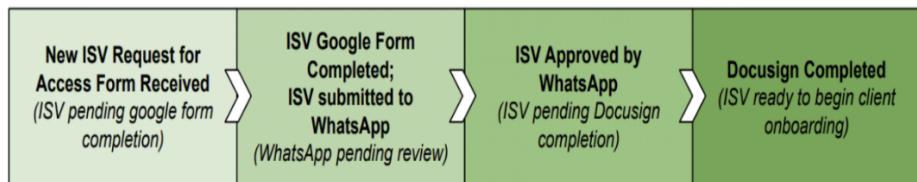
## In replies all text above this line is added to the ticket ##

View your ticket: <https://www.twilio.com/console/support/tickets/7286860>



**Gustavo (Twilio)**

Nov 23, 2021, 5:25 AM PST



Hello Eduardo,

Thank you for your continued interest in using Twilio for WhatsApp!

We've received your DocuSign and are pleased to announce that you are officially an **approved WhatsApp ISV of Twilio!** Your business is now ready to begin client onboarding. Here is the step-by-step process:



1. **ISV: Create account for client** - Each client must have their own subaccount or flex project under the ISV's master account. Instructions on how to create one are included [here](#).

1. **ISV: Submit Client WhatsApp Request for Access Form** - Please follow the guidance below when submitting your client's request access form:

**IMPORTANT!** Select this option if you are completing the form for a client

First Name \* **Your first name (ISV)**

Last Name \* **Your last name (ISV)**

Are you working with an ISV, SI, or third party?

Yes, this request is for a client working with an ISV or SI

Client Email \* **Your client's email**

Company Name \* **Your client's company name**

Company Website \* **Your client's website**

Company HQ Country \* **Your client's HQ country**

Twilio Account SID \* **Your client's Subaccount SID**

Facebook Business Manager ID \* **Your client's FB BM ID**

Company Vertical \* **Your client's vertical**

What is your use case? \* **Your client's use case**

Select the regions where your client intends to send messages

Which regions are you sending messages to? \*

How many messages are you sending per month during the first year? \* **Your client's message volume**

1. **Client:** Clients that wish to use the Twilio APIs for WhatsApp through an ISV/SI must accept the WhatsApp Client Terms (**Please see attached**). Please ensure that your client reviews the attached document and confirms their acknowledgement here: [WhatsApp Client Terms - Confirm Acknowledgement](#).

Once we receive your client's WhatsApp Request for Access form, we'll reach out with next steps!

Please let us know if you have any questions or concerns. We look forward to helping you

*complete your client's onboarding!*

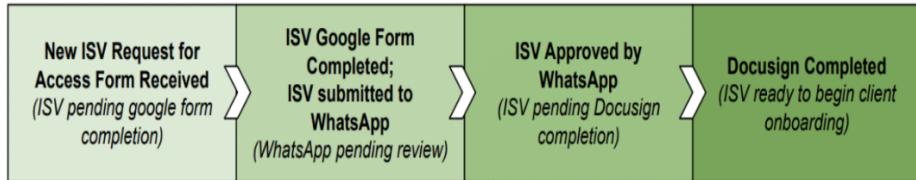
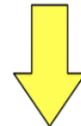
*Sincerely,*  
*Girlie*  
*Team Twilio*

*Level up your Twilio coding skills by playing TwilioQuest*  
<https://www.twilio.com/quest?utm-source=twlozd>

*Attachment(s)*  
[WhatsApp\\_Client\\_Terms.pdf](#)

---

 **Gustavo (Twilio)**  
Nov 22, 2021, 10:35 AM PST



*Hi Eduardo,*

*Thank you for your interest in using Twilio for WhatsApp!*

*Great news-- WhatsApp has now completed the review of your company. This process officially recognizes your company as an approved WhatsApp ISV of Twilio and allows you to operate WhatsApp for businesses other than your own.*

***Call to Action:***

- **ISV:** Execute the WhatsApp ISV Terms – Twilio has sent you a DocuSign with ISV Terms as required by WA. You can reassign the DocuSign to the appropriate contact if needed.*

- **Client:** Clients that wish to use Twilio for WhatsApp through an ISV/SI must accept the WhatsApp Client Terms (**Please see attached**). Please ensure that your client reviews the attached document and confirms their acknowledgement here: [WhatsApp Client Terms - Confirm Acknowledgement](#).

Upon receiving your Docusign, you will receive a confirmation email from us to begin onboarding your clients!

Please reply to this email if you have any questions. Thank you for your continued patience and support.

Sincerely,  
Girlie  
Team Twilio

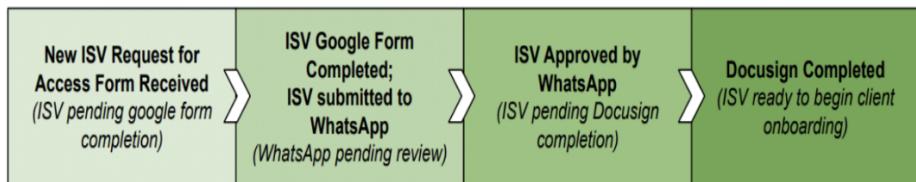
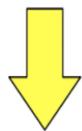
Level up your Twilio coding skills by playing TwilioQuest  
<https://www.twilio.com/quest?utm-source=twlozd>

Attachment(s)  
[WhatsApp\\_Client\\_Terms.pdf](#)



**Girlie Grace Misneras (Twilio)**

Nov 9, 2021, 12:47 PM PST



Hello Eduardo,

Thank you for your interest in using Twilio for WhatsApp!

We've received your form acknowledgement for the [Twilio APIs for WhatsApp Requirements for ISVs and ISV Clients](#) document and will be forwarding your company details to WhatsApp.

*This process will take approximately 7-14 business days.*

*Once we hear back, we'll send you a DocuSign with the WhatsApp ISV Terms, which you are required to sign and acknowledge, and send back to Twilio.*

***Just a reminder: If you also wish to use WhatsApp for your own business needs, you may do so by following the steps provided below under, "Guidance For ISV/SIs to Onboard as a Direct."***

*Again, thank you so much for your patience and we will keep you posted!*

***Guidance For ISV/SIs to Onboard as a Direct:***

**(1) Next:** [\*\*Click here\*\*](#) to "Approve" Twilio in your FB Business Manager (FB Business Manager Settings > Received).

**(2) Next: Verify your Facebook Business Manager account.**

- [\*\*Start the Business Verification process\*\*](#) once you've approved Twilio to message on your behalf. (FB Business Manager Settings > Security Center).
- Please be prepared to spend 5-10 mins. Facebook's review typically takes 7-14 business days.

**(3) Next: Submit your sender profile in the Twilio Console.**

[\*\*Click here\*\*](#) to submit your WhatsApp sender profile (go to Twilio Console > Programm. Messaging > Senders > WhatsApp Senders). If you have a trial account, you will need to upgrade at this time.

**Common Gotcha's**

- The Facebook Manager ID must be from the business that will be displayed on WhatsApp. You cannot register someone else's business using your Facebook Business Manager.
- WhatsApp rejects profile "display names" that don't match the business name and the Facebook Business Manager name. See [\*\*Display Name rules\*\*](#).
- WhatsApp approvals typically take 1-2 weeks – please plan your development timeline accordingly.

*Thank you,  
Team Twilio*

*Disclaimer: Please note that this pre-approval to start registration is based on the information*

*provided in your application. Your use of the Twilio APIs for WhatsApp is still subject to WhatsApp's independent review process. Your WhatsApp Business Account may be disabled by WhatsApp if WhatsApp finds that your business or use case does not comply with the published guidelines ([Commerce Policy](#), [Business Policy](#), and [Community Standards](#)). WhatsApp determines this at their discretion.*

*Level up your Twilio coding skills by playing TwilioQuest  
<https://www.twilio.com/quest?utm-source=twlozd>*

---

 **Twilio Support (Twilio)**

Nov 9, 2021, 11:25 AM PST

*Ahoy!*

*Thank you for submitting a request to use the Twilio APIs for WhatsApp!*

*You have identified your business, **Tykhe**, as an ISV/SI (Independent Software Vendors/System Integrators).*

*Per guidelines from WhatsApp, ISV/SIs are now required to go through WhatsApp approvals and acknowledge WhatsApp ISV Terms prior to proceeding with the onboarding process. You may [read more about the ISV process](#) and [our onboarding docs here](#).*

#### ***Guidance on WhatsApp ISV/SI Onboarding Process:***

*You must complete the steps below to begin onboarding your clients:*

- 1. **Accept the ISV Requirements** – Please complete the following form: [Twilio APIs for WhatsApp Requirements for ISVs and ISV Clients](#).*
  
- 2. Upon acknowledgment of the form mentioned in Step 1, Twilio will submit your company details for approval by WhatsApp. This can take up to 7-10 business days. Upon approval, you will receive instructions on Step 3.*
  
- 3. Upon approval, Twilio will provide you with the below document to complete.*
  - 1. WhatsApp ISV Terms: You will receive a DocuSign with the WhatsApp ISV Terms which requires you to sign and acknowledge the terms.*

*Once the above steps are completed, you will be ready to begin onboarding your clients. We will provide you with instructions as you progress through this process.*

***Guidance For ISV/SIs to Onboard as a Direct:***

*ISV/SIs are welcome to proceed with direct onboarding for their own business needs by following the steps outlined below:*

**(1) Approve Twilio on Facebook Business Manager.**

- *What?* Go to FB Business Manager Settings > Received ([click here](#)) and “Approve” Twilio to message on your behalf.
- *How long?* Less than one minute.
- *Why?* Give Twilio permission to set up your account to use WhatsApp via the Twilio APIs.

**(2) Verify your Facebook Business Manager account.**

- *What?* Go to FB Business Manager Settings > Security Center ([click here](#)) and click to start Business Verification.
- *How long?* 5-10 mins to complete, 7-14 business days for Facebook to review.
- *Why?* Facebook requires all companies to verify their identity in order to maintain a healthy WhatsApp ecosystem.

**(3) Submit a sender profile in Twilio Console.**

- Go to Twilio Console > Programmable Messaging > Senders > [WhatsApp Senders](#) and submit a sender profile. If you have a trial account, you will need to upgrade at this time.

**Common Gotchas**

- You need a correct Facebook Manager ID from the business that will be onboarding.
- Your WhatsApp display name must match your business name and the Facebook Business Manager's name. You cannot register someone else's business using your Facebook Business Manager. Please see [Display Name rules](#).
- The onboarding process takes 1-2 weeks end to end – please plan your development timeline accordingly. You are approximately 20% done.

*Please let us know if you have any questions. We're thrilled to help you get up and running with WhatsApp Business Messaging!*

*Thank you,*

*Team Twilio*

*Disclaimer: Please note that this pre-approval to start registration is based on the information provided in your application. Your use of the Twilio APIs for WhatsApp is still subject to WhatsApp's independent review process. Your WhatsApp Business Account may be disabled by WhatsApp if WhatsApp finds that your business or use case does not comply with the published guidelines (Commerce Policy, Business Policy, and Community Standards). WhatsApp determines this at their discretion.*

*Level up your Twilio coding skills by playing TwilioQuest*

*<https://www.twilio.com/quest?utm-source=twlozd>*

---

*Your Twilio Ticket ID # 7286860*

*Encoded ID # [4ZZZ2Y-PV7R]*

*Your Ticketing System's ID # (if we have recorded one): -*

---

*This email is a service from Twilio. Delivered by Zendesk.*

*[4ZZZ2Y-PV7R]*

Final de documento.

