



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Tecnologia da Informação
Coordenação de Governança e Planejamento de Tecnologia da Informação
Divisão de Suporte a Contratações de Tecnologia da Informação

Anexo

ANEXO A - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

- 1.1. Partes: Todas as pessoas envolvidas neste contrato, isto é, o CONTRATANTE e o CONTRATADA.
- 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 CONTRATADA.
- 1.3. Portal: Canal eletrônico acessível por intermédio da internet para vendas de serviços oferecidos pelo CONTRATADA.
- 1.4. Área do Cliente: Canal eletrônico acessível por intermédio da Internet pelo CONTRATANTE. Este portal permitirá aos cadastrados do CONTRATANTE gerarem novas chaves de acesso, verificar consumo, emitir 2ª via de fatura, acessar documentação técnica do serviço contratado.
- 1.5. META: Antes chamada de Facebook, Meta Platforms Inc. é a empresa provedora dos serviços Facebook, Facebook Messenger, Instagram, WhatsApp, WhatsApp Business, entre outros. A plataforma WhatsApp Business ofertada pelo CONTRATADA deve seguir os direcionamentos e políticas da Meta.
- 1.6. 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.
- 1.7. 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 CONTRATANTE.
- 1.8. 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 CONTRATADA atuar em nome da empresa ou órgão contratante (modelo 0B0 - on behalf of - ou em português: em nome de).
- 1.9. 0BA - 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. A CONTRATADA apoiará a CONTRATANTE na obtenção dessa aprovação.
- 1.10. 0B0 - 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, a CONTRATADA irá 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:

- Website: através de um formulário próprio para a inscrição de um termo de aceite junto ao cadastro do usuário.
- WhatsApp: em uma conversação do próprio WhatsApp, que tenha sido iniciada pelo usuário.
- Ligação Telefônica: através de um fluxo interativo de URA ou atendimento personalizado auditável.
- 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.
- 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 utilizado para efetuar o opt-in ou por qualquer outra forma de contato dele com a organização.

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 inserir e retirar dados da plataforma do Facebook. Trata-se de uma API baseada em HTTP que os aplicativos podem usar para consultar dados programaticamente, publicar novas histórias, gerenciar anúncios, carregar fotos e realizar uma ampla variedade de tarefas. A Graph API tem esse nome com base na ideia de um "gráfico social" - uma representação das informações no 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-premises 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 pessoal 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 e que 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. Trata-se de serviço pago, provido pela Meta mas comercializado e disponibilizado através dos BSPs, em geral utilizado por organizações 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.

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 referencia através do nome API ou até encontrá-lo em documentações.

1.21. Conversa iniciada pelo usuário: São conversas sob iniciativa do usuário final, que utiliza o seu aplicativo WhatsApp para entrar em contato com a organização por meio do número cadastrado. Em geral essas mensagens são respondidas por um sistema ou um chatbot antes de transbordar para outra solução ou atendimento humano. Na presente contratação, essa modalidade não está incluída.

1.22. 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. A Meta classifica as mensagens de notificação em três categorias:

- Marketing: As conversas de marketing se relacionam com a organização, seus produtos ou seus serviços. Isto inclui ofertas e promoções, sugestões de produtos relacionados, mensagens de carrinho abandonado e qualquer conversa que não se qualifica como autenticação ou utilidade.

- Utility (utilidade): As conversas de utilidade estão diretamente relacionadas a uma transação, incluindo as notificações pós-compra e os extratos de cobrança recorrente.
- Authentication (autenticação): As conversas de autenticação fornecem senhas únicas aos usuários para fins de validação. Elas podem ocorrer em qualquer etapa da jornada do usuário, como no cadastro ou na recuperação da conta ou durante algum problema de integridade. Esta categoria não faz parte desta contratação.
- Serviço: as conversas de serviço são voltadas para o esclarecimento de dúvidas ou a resolução de problemas do cliente. Esta categoria não faz parte desta contratação.

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 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.

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 cliente, servindo como apoio ao gerenciamento da plataforma pela CONTRATADA, provendo interfaces para bilhetagem de consumo da solução, dentre outras.

2.3. A solução estabelece um canal para o envio e o recebimento de mensagens instantâneas, de notificação e de atendimento, para a comunicação em escala entre o usuário final e as organizações:

- Permite levar os serviços públicos através do canal de comunicação preferencial do brasileiro, maximizando a abrangência e celeridade do atendimento destes serviços para o cidadão.
- Com a utilização de robôs, simplifica a operação de sistemas e reduz a necessidade e a quantidade de atendimentos presenciais ao público. Além de reduzir custos para a administração pública.
- Possibilita notificar cidadãos em canal relevante sobre atualizações em sistemas de governo, como avisos de restituição de imposto de renda, necessidade de renovação da CNH, andamento de estado em sistemas de atendimento, etc.
- Praticamente qualquer serviço público orientado a eventos pode utilizar o WhatsApp como canal de comunicação com o cidadão.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1. A CONTRATADA deve fornecer uma API do WhatsApp Business para atuar como intermediária entre a solução WhatsApp no ambiente da Meta e a CONTRATANTE da Plataforma WhatsApp Business. Tal API é desenvolvida pela Meta e é trabalho do BSP disponibilizar o ambiente para hospedá-la. O ambiente utiliza a Graph API da Meta para enviar mensagens e Webhooks para receber e notificar eventos. Ambos operam em HTTPS padrão do setor, protegidos por TLS.

3.1.1. Isso permite que o usuário final envie mensagens para a contratante através de seu aplicativo WhatsApp, acionando o sistema da Meta, que, por sua vez, se conecta à API WhatsApp Business provida pela contratada.

3.1.2. Além da opção de disponibilizar a API WhatsApp Business no data center da contratada, a Meta oferece a alternativa de utilizar a Cloud API, um ambiente em nuvem que simplifica a criação e gerenciamento do serviço para a contratada, reduzindo os custos de manutenção. Isso elimina a necessidade do BSP se preocupar com a infraestrutura, embora o ambiente da Cloud API possa ter limitações quanto ao número de mensagens processadas por segundo.

3.1.3. No âmbito das opções disponíveis, a contratada pode optar por disponibilizar a API WhatsApp Business em seu próprio centro de dados ou em outra nuvem contratada, como Azure, AWS ou Google Cloud. No entanto, nesse caso, a contratada é responsável por manter a solução atualizada de acordo com as versões de API fornecidas pela Meta.

3.1.4. Para a gestão das notificações da API WhatsApp Business, a contratada faz uso de um cluster WebHook para receber as notificações e de um servidor Apache Kafka para enfileirar as mensagens e eventos recebidos pelo WebHook, a fim de distribuí-los aos sistemas de seus clientes. Estes clientes, por sua vez, podem então enviar mensagens, utilizando diretamente a API WhatsApp Business.

3.2. Fluxo Empresa-> Usuário (mensagens de notificação ou resposta de atendimento): Toda mensagem gerada por sistemas de um cliente da plataforma WhatsApp Business será enviada primeiramente aos servidores da API WhatsApp Business, que podem utilizar a Cloud API, e somente então a repassará ao sistema da Meta que enviará aos destinatários finais.

3.3. Fluxo Usuário -> Empresa (mensagens de atendimento): Da mesma forma, toda mensagem originada de um aplicativo WhatsApp de usuário final será destinada primeiramente aos servidores da Cloud API, que somente então a repassará à conta da plataforma WhatsApp Business para interpretação pelos sistemas do cliente.

3.4. Criptografia: O Protocolo Signal, desenvolvido pela Open Whisper Systems, é a base para a criptografia do WhatsApp. Esse protocolo foi desenvolvido para impedir que terceiros e o próprio WhatsApp tenham acesso a chamadas e mensagens em texto.

3.4.1. As mensagens entre um usuário final e uma organização que utiliza o WhatsApp Business API não são criptografadas de ponta a ponta da mesma forma que as mensagens entre usuários individuais no WhatsApp padrão. A criptografia de ponta a ponta implica que somente o remetente e o destinatário têm acesso ao conteúdo da mensagem, tornando impossível que terceiros, incluindo o próprio WhatsApp, possam ler o conteúdo.

3.4.2. No caso do WhatsApp Business API, as mensagens passam pelos servidores do provedor da API para serem roteadas e processadas. Embora o WhatsApp Business API ofereça medidas de segurança, como a criptografia em trânsito, onde as mensagens são criptografadas enquanto viajam entre os dispositivos e os servidores, elas podem ser acessadas e processadas pela organização ou pelo provedor da API.

3.4.3. Em resumo, enquanto as mensagens no WhatsApp Business API são protegidas por criptografia em trânsito e outras medidas de segurança, elas não possuem a mesma forma de criptografia de ponta a ponta que as mensagens entre usuários individuais no WhatsApp regular.

3.5. **Fluxo de Mensagens do Usuário para a Empresa (Mensagem de Atendimento):** Quando um usuário envia uma mensagem para uma empresa cliente na plataforma WhatsApp Business, ocorre uma negociação de chaves de criptografia entre o usuário e a API WhatsApp Business do BSP. Esse processo estabelece um canal de comunicação seguro. Após essa etapa, a mensagem é descriptografada pela API WhatsApp Business do BSP e encaminhada ao sistema da empresa destinatária, que está integrado à plataforma WhatsApp Business.

3.6. **Fluxo de Mensagens da Empresa para o Usuário (Mensagem de Notificação ou Resposta de Atendimento):** As mensagens da empresa para o usuário seguem um caminho inverso. O sistema da empresa, integrado à plataforma WhatsApp Business, envia uma mensagem para a API WhatsApp Business. Nesse ponto, a mensagem é criptografada e temporariamente armazenada utilizando o protocolo Signal, antes de ser enviada ao WhatsApp do usuário destinatário.

3.7. As mensagens criptografadas são retidas por até 30 dias, para permitir funcionalidades da Cloud API, como retransmissões.

3.8. O WhatsApp adota medidas para proteger os usuários, detectando padrões de mensagens incomuns. Isso inclui situações em que uma empresa tenta enviar mensagens a todos os usuários, ou quando são reportados casos de spam ou mensagens indesejadas pelos próprios usuários.

3.9. É importante ressaltar que a API WhatsApp Business não requer nenhuma

informação adicional sobre o usuário com quem a empresa está se comunicando, exceto o número de telefone usado para identificar a conta.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA**, **Integrante Técnico**, em 24/11/2023, às 14:25, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Nº de Série do Certificado: 47641057567650960091930776908



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **12770223** e o código CRC **6661434A**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.198604/2023-15

SEI nº 12770223