

TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DE INFORMÁTICA - GLPI COM ABERTURA DE CHAMADOS TÉCNICOS VIA MENSAGENS DE APLICATIVO WHATSAPP

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada em fornecimento de licença de uso de plataforma WEB para atendimento técnico, abertura de chamados técnicos e integração com o sistema GLPI via API e Plugin para abertura de chamados técnicos através de mensagens via WhatsApp.

2. JUSTIFICATIVA

Considerando que é imprescindível a manutenção dos registros dos atendimentos realizados pela Divisão de Tecnologia da Informação (DTI) da Prefeitura Municipal de João Monlevade;

Considerando que, inúmeros chamados são de queda ou total ausência de acesso à Internet nas repartições atendidas pela DTI, o que ocasiona atrasos no atendimento devido a falta de registro no sistema GLPI;

Considerando a facilidade para abertura de chamados de atendimento pelo WhatsApp, o que trás agilidade nos atendimentos, bem como a praticidade de comunicação entre técnicos e usuários;

Justificamos a contratação, haja vista a necessidade da aquisição do serviço, com base nas considerações anteriores.

3. DEFINIÇÕES

CONTRATADA: Empresa especializada em fornecimento de licença de uso de plataforma WEB para atendimento técnico, abertura de chamados técnicos e integração com o sistema GLPI via API e Plugin para abertura de chamados técnicos através de mensagens via WhatsApp.

CONTRATANTE: Prefeitura Municipal de João Monlevade

4. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SISTEMA

- A **CONTRATADA** deverá realizar a integração entre WhatsApp e o sistema GLPI na versão 10.0.6;
- Com esta integração, deverá ser disponibilizada uma plataforma completa de gerenciamento de atendimentos e mensagens, onde será possível a troca de mensagens entre o usuário e o técnico;
- Os usuários, poderão gerar os chamados a serem incluídos no GLPI pelo número do WhatsApp (31) 3859-2555, apenas seguindo os passos e menus previamente configurados

no sistema da Contratada, durante o horário de funcionamento, de 7h às 11h e de 13h às 17h de segunda à sexta-feira;

- O acesso dos técnicos ou administradores do sistema da **CONTRATADA** deverão ser realizados através de usuário e senha;
- A plataforma deverá suportar, no mínimo, 5 (cinco) técnicos logados simultaneamente;
- Deverão haver níveis de usuários do sistema contratado, sendo eles:
 - Administrador: Com acesso total ao sistema, bem como com possibilidade de atender os chamados que já estão em atendimento por outra pessoa na plataforma;
 - Técnico: Deverá ter acesso apenas aos chamados na plataforma para prestação de atendimento.
- A plataforma deverá suportar o envio de imagens, vídeos e áudios, tanto pela própria plataforma, quanto pelo WhatsApp do usuário;
- A plataforma deverá exibir contatos aguardando atendimento, bem como os atendimentos que ainda estão em andamento;
- Deverá ser possível o atendimento a múltiplos chamados simultaneamente;
- Deverá ser possível a localização de contatos para envio direto de mensagens, da lista de contatos da plataforma contratada;
- As mensagens deverão permanecer arquivadas após a conclusão do atendimento/chamado;
- Os chamados abertos através de WhatsApp deverão ser encaminhados ao GLPI com status "Novo", constando título, descrição, local do chamado ou usuário requerente;
- Os usuários deverão receber confirmação da abertura do chamado via WhatsApp;
- Caso não seja possível a abertura de chamados via WhatsApp e seu envio para o GLPI por quaisquer motivos, deverá ser possível a realização do atendimento através da plataforma da **CONTRATADA**;
- Deverá ser possível, incluir, editar e excluir contatos salvos na plataforma da **CONTRATADA**;
- Deverá possuir canal de atendimento de suporte aos usuários do sistema da **CONTRATADA**;
- A plataforma deverá oferecer configurações personalizadas para mensagens predefinidas e automáticas;
- Os usuários deverão ser capazes de abrir um chamado para o sistema GLPI utilizando unicamente mensagens através do aplicativo WhatsApp;
- O sistema da **CONTRATADA** deverá incluir um chatbot para guiar a abertura do chamado, solicitando dados necessários para identificação do usuário (tais como nome, email, etc), além da exibição de um menu para identificação do tipo de chamado;
- A **CONTRATADA** deverá ser homologada junto ao grupo Meta para utilização da API do WhatsApp;
- A plataforma deverá ser do tipo WEB, bem como funcionar nos principais navegadores (Chrome, Safari, Firefox, Edge).

5. HOSPEDAGEM

- A hospedagem do sistema ficará à cargo da **CONTRATADA**;
- A plataforma deverá estar disponível na Rede Mundial de Computadores através de domínio próprio e segurança via certificado de criptografia SSL válido;
- O servidor deverá ser suficientemente capaz de suportar a plataforma sem lentidões, gargalo e quedas;
- O link de Internet deverá ser capaz de suportar a plataforma, da mesma maneira que o servidor;

6. PROTEÇÃO DE DADOS

- Todas as informações, arquivos e mídias que compõem a plataforma (arquivos de texto, imagens, vídeos, bancos de dados, etc.), deverão estar à disposição da Prefeitura Municipal de João Monlevade caso necessário, mediante pedido prévio pela DTI;
- A **CONTRATADA** por si e seus colaboradores, obriga-se a atuar no Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de segurança e proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta.
- No manuseio dos dados, a **CONTRATADA** deverá:
 - Tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções da **CONTRATANTE** e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente à **CONTRATANTE**, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo;
 - Manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida;
 - Acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito da **CONTRATANTE**;
 - Garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade da **CONTRATANTE** assinaram Acordo de Confidencialidade com a **CONTRATADA**, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços à **CONTRATANTE**. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.
- Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito da **CONTRATANTE**, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas Informações;
- Caso a **CONTRATADA** seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente a **CONTRATANTE** para que esta tome as medidas que julgar cabíveis;
- A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE** em até 24 (vinte e quatro) horas a respeito de:
 - Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela **CONTRATADA**, seus funcionários, ou terceiros autorizados;
 - Qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da **CONTRATADA**.

7. FORNECIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

- A **CONTRATADA** deverá fornecer a plataforma em no máximo 10(dez) dias úteis em pleno funcionamento e com integração ao GLPI <-> WhatsApp;
- A **CONTRATADA** deverá prestar suporte técnico, sem ônus à **CONTRATANTE**, durante toda a vigência contratual;
- Cabe à **CONTRATADA**, a correção de bugs, falhas e inconsistências na plataforma, sem ônus ao Município de João Monlevade;
- Os atendimentos de suporte técnico poderão ser realizados via telefone, e-mail e WhatsApp, desde que não excedam 24h úteis;
- Sempre que julgar necessário, a **CONTRATANTE** poderá solicitar reuniões técnicas para discussão de melhorias, novos recursos ou correção de problemas;
- As manutenções da plataforma, deverão ocorrer, preferencialmente fora de horário comercial, afim de evitar paradas de atendimento e/ou abertura de novos chamados.
- Possíveis paradas do sistema deverão ser avisadas com antecedência de 24h, caso precisem ocorrer durante dias e horas úteis.

Marlon Leandro Ponciano Pereira
Gestor de Tecnologia da Informação