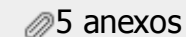


Zimbra**72950080715@defensoria.rj.def.br**

Re: RES: Diligência Pregão 023/19R1

De : Luis Claudio Da Costa Bezerra <luis.bezerra@defensoria.rj.def.br>

qua, 10 de jun de 2020 15:07

Assunto : Re: RES: Diligência Pregão 023/19R15 anexos**Para :** gustavo <gustavo@emc.com.br>

Prezado,

Confirmo o recebimento dos documentos mencionados.

Att..

De: "gustavo" <gustavo@emc.com.br>**Para:** "nulic" <nulic@defensoria.rj.def.br>**Cc:** "COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES" <cl@defensoria.rj.def.br>, "Renato Ferreira" <renato@emc.com.br>**Enviadas:** Quarta-feira, 10 de junho de 2020 12:59:10**Assunto:** RES: Diligência Pregão 023/19R1

Boa tarde!

Conforme solicitado em diligência abaixo, segue em anexo documentos comprobatórios de atendimentos aos itens exigidos. Informamos ainda que nosso sistema SAC é próprio e poderá ser ajustado de acordo com a necessidade do Órgão.

Peço gentileza confirmar o recebimento dos documentos.

Obrigado e a disposição,

Luis Gustavo Gomes

Diretoria Comercial



T: (31) 2121-2118

M: (31) 98436-7049

gustavo@emc.com.br - www.emc.com.br



Visite nosso canal no [YouTube.com/EMCBr](https://www.youtube.com/EMCBr)

De: nulic@defensoria.rj.def.br <nulic@defensoria.rj.def.br>

Enviada em: sexta-feira, 5 de junho de 2020 09:29

Para: Luis Gustavo Gomes de Oliveira <gustavo@emc.com.br>

Cc: COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES <cl@defensoria.rj.def.br>

Assunto: Diligência Pregão 023/19R1

O Pregoeiro nos termos do Art. 43, § 3º da Lei 8.999/93, resolve baixar em diligência, determinando-se que o licitante, responda as diligencias abaixo no prazo de 3 (três) dias úteis após o recebimento deste e-mail. Os documentos encontra-se disponibilizado no site da **DPRJ**.

Lote I

a) Ao analisar a documentação técnica contida no documento [0397414](#), vimos que a LICITANTE apresentou documentação compatível com o exigido no item 10.1.1 (Item II) para a comprovação dos requisitos técnicos do equipamento ofertado, indicando para cada especificação o documento em que as mesmas estariam contidas e as páginas de referência.

No entanto, em alguns pontos da documentação entregue pela LICITANTE, restava transcrito o seguinte texto: "Será entregue conforme solicitado."

Desta forma a análise das especificações relativas a Unidade de armazenamento, gabinete, teclado e compatibilidade ficaram prejudicadas, de forma que as seguintes especificações não foram localizadas na documentação entregue até o momento:

“Unidade de armazenamento - Memória cache buffer de 8 MB (oito megabytes);

Gabinete - Acabamento interno composto de superfícies não cortantes;

Teclado - Regulagem de altura e inclinação do teclado;

Compatibilidade - Os equipamentos ofertados (Marca e Modelo) não deverão estar em processo de descontinuidade e não deverão ser descontinuados até 60 (sessenta) dias após a data da abertura do certame. A licitante deverá apresentar declaração do fabricante como comprovação;"

Entendemos que **neste momento se faz necessária a comprovação do atendimentos aos itens citados por meio de manual e/ou declaração do fabricante**, motivo pelo qual solicitamos que seja realizada diligência à licitante para que esclareça tais pontos em sua proposta.

b) Em relação às comprovações do sistema a ser utilizado na Central de Suporte do contrato, foi realizada a leitura do manual do sistema ofertado pela LICITANTE, "**SAC – EMC Computadores**", contido no documento [0397414](#). O manual demonstra recursos relacionados ao processo de abertura de ordens de serviço e atende em maioria aos itens requisitados, restando-se apenas esclarecer alguns pontos destacados abaixo:

- Item 3.7.12 - Comprovar que o sistema possibilita informar o início e fim de execução do atendimento, visto que as telas contidas no manual não esclarecem tal recurso. Espera-se visualizar em tela (ex. print) o campo que destaca o início da execução do serviço prestado pelo técnico e seu término, dado habitualmente refletido em Relatórios de atendimento assinados pelo usuário, no momento da conclusão do serviço prestado.

- Item 3.7.13 - Apesar de conter na documentação a possibilidade de geração de download de relatórios, a informação disponível é pouca para afirmarmos as comprovações exigidas no Edital, pois não apresenta o detalhamento necessário à conferência do atendimento a todas as exigências do edital. Espera-se receber as telas do sistema onde é possível selecionar os requisitos explicitados em edital para gerar o relatório, exemplo: Uma tela que possibilita extrair relatório onde possamos obter dados referentes a chamados de um equipamento, todos chamados fechados, abertos, suspensos e/ou cancelados dentro de um período específico, ou que possibilite fornecer a informação através de uma única extração. Essa comprovação pode ser feita através de um print da tela onde conseguimos obter os dados para gerar o download do arquivo, ou através de relatório gerado pelo sistema que possua todos os campos elencados no item 3.7.13 do Termo de Referência.

- Item 3.7.14 - Não foi possível concluir também se o sistema possibilita recuperação dos chamados minimamente por localidade, usuário, período, identificação do equipamento, número de série e número do pedido. Espera-se visualizar o recurso de resgatar chamados por localidade, usuário e/ou número de série do equipamento, por exemplo. Pedimos que seja exposta a demonstração de recuperar este tipo de informação dentro do sistema.

Devido estes pontos explicitados, se solicita o **encaminhamento das telas do sistema que comprovem o atendimento ao especificado no Termo de Referência**.

Atenciosamente,

Luis Cláudio da Costa Bezerra
Pregoeiro

L



Eldorado do Sul, 05 de Junho de 2020

À
EMC – Empresa Mineira de Computadores
A/C Sr. Luis Gustavo Gomes de Oliveira

Ref: DPGE – Pregão 023/19R1 – Diligência 05/06/2020

DECLARAÇÃO TÉCNICA

DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA. (“Dell”), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 72.381.189/0001-10, com sede na Av. Industrial Belgraf, 400 – Medianeira – CEP 92990-000, Eldorado do Sul/RS, com o objetivo de complementar as informações que não constam no Catálogo Técnico Oficial do(s) produto(s) abaixo ofertado(s), vem, através da presente, declarar o que segue:

Objeto: Desktop Dell Optiplex 7070 (Small Form Factor)

O Desktop Dell Optiplex 7070 SFF possui armazenamento (disco rígido) com capacidade de 1TB, velocidade de 7.200 RPM e cache de 8 MB.

Seu gabinete possui acabamento interno com superfícies não cortantes e sua manutenção pode ser realizada sem a utilização de ferramentas (gabinete Tool Less). O manual de serviços deste equipamento está disponível no site da Dell através do link: https://topics-cdn.dell.com/pdf/optiplex-7070-desktop_owners-manual_pt-br.pdf

O teclado fornecido junto ao equipamento é de fabricação Dell modelo KB216 e possui ajuste de altura e inclinação.

O Desktop Optiplex 7070 SFF está em comercialização pela Dell e não está em processo de descontinuidade na presente data.

Atenciosamente,

Dell Computadores do Brasil Ltda

Priscila Cardoso Basso Melo – Gerente de Vendas

EMC Computadores

Funcionalidades do SAC

- **Ordem de Serviço**
 - Abertura de OS

The screenshot displays the 'Nova Ordem de Serviço' (New Service Order) form in the SAC EMC web application. The browser address bar shows the URL <https://sac.emc.com.br/Assistencia/NovaOS>. The page header includes the company name 'EMPRESA MINEIRA DE COMPUTADORES LTDA' and the user name 'EDUARDO MEIRA'. The left sidebar contains navigation options: Início, Cadastro, Caixas Postais, Anti-Spam, Financeiro, Administração FTP, Assistência Técnica, Administração DNS, and Download. The main form area is titled 'Nova Ordem de Serviço' and contains the following fields:

Status	Cliente	Solicitante	Tipo de Contrato
Nova	EMPRESA MINEIRA DE COMPUTADORES LTDA	EDUARDO MEIRA	Locação

Imobilizado*	Modelo do Imobilizado
21597	MONITOR DELL 1907FP

Descrição do Problema*

CEP* Logradouro* N°* Complemento Bairro* Cidade* UF*

3017	AV BIAS FORTES	932	ANDAR 2 LOJA 14	LOURDES	BELO HORIZONTE	MG
------	----------------	-----	-----------------	---------	----------------	----

Localização

Adicionar

2019 © SAC - EMC Computadores

Listagem/Busca OS

EDITAL PREGAO 023 19 NO' Todas Ordens de Serviço

https://sac.emc.com.br/Assistencia/TodasOS

SAC EMC EMPRESA MINEIRA DE COMPUTADORES LTDA EDUARDO MEIRA

Todas Ordens de Serviço

Filtrar por Situação da O.S. Todos **Filtrar por Tipo de Contrato** Locação **Pesquisar por Descrição do Problema**

Pesquisar por Localização **Filtrar por Solicitante** Eduardo Meira **Pesquisar por Data**

Pesquisar por nº OS **Pesquisar por Imobilizado** **Pesquisar por nº de Série**

Nº	Tipo	Imobilizado	Nº Série	Data de Abertura	Data de Fechamento	Situação	Solicitante	Defeito	Solução	Localidade		
9737	Locacao	64783		06/04/2020 16:07:36	14/05/2020 17:01:35	Concluido	EMPRESA MINEIRA DE COMPUTADORES LTDA	ESTÁ COM DEFEITO - 06/04/20	O.s de teste		<input type="button" value="Detalhes"/>	<input type="button" value="Avaliar"/>
8971	Locacao	42921		01/03/2020 09:06:25	02/03/2020 08:09:18	Concluido	Bruno	Teste	o.s de teste		<input type="button" value="Detalhes"/>	<input type="button" value="Avaliar"/>
8970	Locacao	34972		29/02/2020 15:27:35	29/02/2020 18:11:39	Concluido	Bruno	Teste	O.s de teste		<input type="button" value="Detalhes"/>	<input type="button" value="Avaliar"/>
8969	Locacao	79894		29/02/2020 10:27:29	29/02/2020 10:29:01	Concluido	Bruno	o.s de teste	O.S de teste		<input type="button" value="Detalhes"/>	<input type="button" value="Avaliar"/>
7863	Locacao	72401		15/01/2020 16:23:07	03/02/2020 08:20:36	Finalizado	EMPRESA MINEIRA DE COMPUTADORES LTDA	BANCO DE BATERIAS COM DEFEITO	O.s de teste		<input type="button" value="Detalhes"/>	<input type="button" value="Avaliar"/>
7695	Locacao	65211		08/01/2020 14:58:28	27/02/2020 10:20:36	Concluido	MARCO TÚLIO	Equipamento apresentando falha "Fan Control" ao ligar	Realizado atendimento		<input type="button" value="Detalhes"/>	<input type="button" value="Avaliar"/>

2019 © SAC - EMC Computadores

○ Visualização de OS

EDITAL PREGAO 023 19 NO' Ordens de Serviço - SAC

https://sac.emc.com.br/Assistencia/Tickets?ticket=3933

SAC EMC

EMPRESA MINEIRA DE COMPUTADORES LTDA EDUARDO MEIRA

Ordem de Serviço

Nº	Tipo	Data de Abertura	Data Início Atendimento	Data de Fechamento	Situação
3933	Serviço	29/07/2019 15:21:03	29/07/2019 15:21:03	29/07/2019 15:23:55	Finalizado

Solicitante	Localização
EDUARDO MEIRA	

Itens da Ordem de Serviço

Imobilizado	Nº Série	Descrição do Problema	Solução
51324	1234	Apenas um Teste.	Teste Concluído.

Tickets da Ordem de Serviço

Nova Mensagem

Enviar Mensagem Reabrir OS

2019 © SAC - EMC Computadores

- **Dúvidas / Respostas**

- **Nova Dúvida**

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sac.emc.com.br/Assistencia/NovaOS>. The page features a dark sidebar on the left with the SAC EMC logo and a menu of options: Início, Cadastro, Caixas Postais, Anti-Spam, Financeiro, Administração FTP, Assistência Técnica, Administração DNS, and Download. The main content area has a green header with the text 'Nova Dúvida'. Below this, there is a form with the following fields: 'Solicitante' with the value 'EDUARDO MEIRA', and 'Pergunta' which is an empty text area. A green 'Adicionar' button is positioned below the text area. The top right of the page shows the company name 'EMPRESA MINEIRA DE COMPUTADORES LTDA' and the user name 'EDUARDO MEIRA'. The footer contains the copyright notice '2019 © SAC - EMC Computadores'.

○ Visualizar Pergunta e Resposta

EDITAL PREGAO 023 19 NO' Nova Ordem de Serviço X +

https://sac.emc.com.br/Assistencia/NovaOS

SAC EMC

EMPRESA MINEIRA DE COMPUTADORES LTDA EDUARDO MEIRA

Dúvida 1

Solicitante
EDUARDO MEIRA

Pergunta
Teste de pergunta

Resposta
Teste de resposta

2019 © SAC - EMC Computadores

○ Listar Perguntas

EDITAL PREGAO 023 19 NO' Todas Ordens de Serviç

https://sac.emc.com.br/Assistencia/TodasOS

SAC EMC EMPRESA MINEIRA DE COMPUTADORES LTDA EDUARDO MEIRA

Todas Perguntas

Filtrar por Solicitante Eduardo Meira

Pesquisar por Pergunta

Pesquisar por Resposta

Pesquisar

Nº	Solicitante	Pergunta	Resposta	
1	Eduardo Meira	Teste de pergunta	Teste de resposta	Detalhes
2	Eduardo Meira	Outra pergunta		Detalhes

2019 © SAC - EMC Computadores

- Relatório

- Filtros de Relatório

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sac.emc.com.br/Assistencia/TodasOS>. The page title is "Relatórios". The header includes the company name "EMPRESA MINEIRA DE COMPUTADORES LTDA" and the user name "EDUARDO MEIRA". The sidebar on the left contains the following menu items: Início, Cadastro, Caixas Postais, Anti-Spam, Financeiro, Administração FTP, Assistência Técnica, Administração DNS, and Download. The main content area features several filter sections: "Filtrar por Solicitante" (set to Eduardo Meira), "Filtrar por Status" (set to Concluída), and "Pesquisar por Localidade". There are also search fields for "Pesquisar por nº série", "Pesquisar por Data Abertura", and "Pesquisar por Data Encerramento". A checkbox labeled "Filtrar apenas Chamados reabertos" is checked. Two buttons are present: "Gerar Relatório Por Atendimento" and "Gerar Relatório por Item". The footer displays "2019 © SAC - EMC Computadores".

○ Visualização de Relatório por Atendimento



	CONTRATO	Nº ITEM	Nº DE SERIE	ACIONAMENTO	LOCALIZAÇÃO	SITUAÇÃO	ABERTURA	ENCERRAMENTO	
1	17966	61452	9VXW5W1	TELEFONE		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
2	17966	34946	8K095M1	TELEFONE		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
3	17966	42931	3DZF3M1	TELEFONE		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
4	17966	42932	CFZF3M1	SAC		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
5	17966	42934	GDZF3M1	SAC		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
6	17966	54179	J5L80Y1	E-MAIL		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
7	17966	54180	J5L50Y1	E-MAIL		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
8	17966	66414		TELEFONE		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
9	17966	66415		TELEFONE		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
10	17966	42936	6FZF3M1	TELEFONE		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
11	17966	42938	6DZF3M1	TELEFONE		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
12	17966	42943	3FZF3M1	TELEFONE		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
13	17966	42945	9FZF3M1	TELEFONE		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
14	17966	28919	BR0KW55770713 7CE14WA	SAC		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
15	17966	66402		SAC		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
16	17966	66416		SAC		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	
17	17966	42926	7FZF3M1	SAC		Concluído	01/01/2020	01/02/2020	

○ Visualização de Relatório por Item



Nº ITEM	Nº DE SERIE	CHAMADOS	REABERTURAS	
61452	9VXW5W1	0	0	
34946	8K095M1	0	0	
42931	3DZF3M1	2	1	
42932	CZF3M1	0	0	
42934	GDZF3M1	1	0	
54179	J5L60Y1	0	0	
54180	J5L60Y1	0	0	
66414		0	0	
66415		0	0	
42936	6FZF3M1	0	0	
42938	6DZF3M1	0	0	
42943	3FZF3M1	0	0	
42945	9FZF3M1	0	0	
28919	BR0KW55770713 7CE14WA	0	0	
66402		0	0	
66416		0	0	
42926	7FZF3M1	0	0	



Rio de Janeiro, 15 de junho de 2020.

Referência: E-20/001.001717/2019

À DIRETORIA DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO,

Em atendimento ao Despacho NULIC 0400960, iniciamos a validação das respostas apresentada através de diligência relacionada ao Pregão Eletrônico nº 23/19. O texto a seguir relata os dados relacionados a habilitação técnica, do presente certame e a conclusão, se atende às especificações do Termo de Referência.

A LICITANTE apresentou os esclarecimentos quantos aos itens relatados no despacho 0398567. O detalhamento segue por itens, similar ao despacho anterior para melhor compreensão.

Item A). Foi solicitada apresentação de evidências quanto ao atendimento aos itens relacionados a unidade de armazenamento, gabinete, teclado e compatibilidade. A LICITANTE apresentou declaração do Fabricante através do documento 0400956 com esclarecimentos quanto aos itens solicitados.

Item B). Foram pedidos esclarecimentos quanto aos dados do sistema de ordens de serviço e evidências que o sistema atende aos itens 3.7.12 à 3.7.14 relacionado aos recursos de relatórios gerados e informações dos chamados, conforme pedido no termo de referência. A LICITANTE apresentou telas através do documento 0400956 que comprovaram atendimento em completude aos itens requisitados.

Pelo exposto, entende-se que a LICITANTE apresentou documentos comprobatórios relacionados a habilitação técnica e com isso, **atende aos requisitos técnicos** exigidos no certame.

Atenciosamente,

SAMANTA RODRIGUES DOS SANTOS

COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TI

Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro



Documento assinado eletronicamente por **SAMANTA RODRIGUES DOS SANTOS, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 15/06/2020, às 18:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0401895** e o código CRC **554F7DFA**.

Referência: Processo nº E-20/001.001717/2019

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br