

A
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Pregão Eletrônico nº023/2019R1
Processo Administrativo Nº E-20/001.001717/2019
A/c: Comissão Permanente de Licitações
Ref: Resposta Diligência

Prezado Senhor Pregoeiro,

Serve a presente para apresentar as documentações pertinentes a fim de esclarecer os pontos levantados em sede da 2ª diligência referentes ao pregão eletrônico supramencionado.

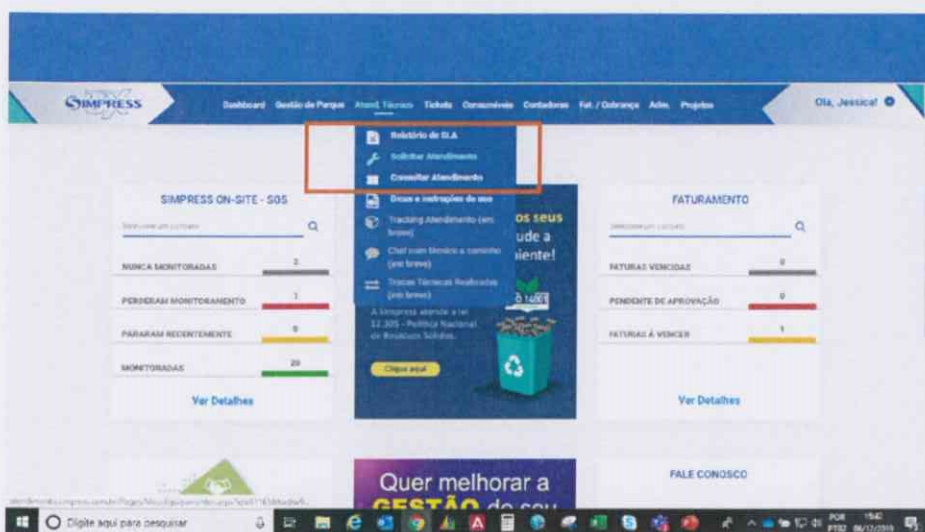
Diligência 2) No entanto, quanto ao solicitado no item 3.7.13, não foi possível identificar na tela apresentada o caminho realizado dentro do sistema para ser retirado o "quantitativo de reabertura dos chamados". Apesar de ter apresentado uma tela que ela intitula na documentação como "Tela de quantitativo de reabertura de chamados" (página 20 do documento [0327083](#)), na tela não foi possível confirmar que o relatório se trata de tal característica, pois não há nomenclatura que determine o filtro aplicado. Devido a isso, pedimos que a LICITANTE **apresente documento com as telas demonstrando "passo a passo" para chegar ao item referente a consulta citada.**

O documento anteriormente apresentado evidencia o histórico de OS's/Reabertura de chamados, para o cumprimento da 2ª Diligência apresentamos o passo a passo para a extração dos relatórios de Quantitativos de reabertura de chamados.

Para o usuário verificar e extrair o quantitativo de reabertura de chamados para um determinado (nº de série de equipamento) que por ventura venha apresentar defeitos recorrentes, deverá:

1º Após o usuário logar no site atendimento.simpres.com.br, o usuário deverá optar pela opção Relatório de SLA conforme Tela abaixo.


SIMPRESS Comércio
Locação e Serviços LTDA.
CNPJ 07.432.517/0001-07



2º passo - Após essa opção será aberta uma tela na qual o usuário autorizado poderá pesquisar o equipamento em questão, e com isso verificar o quantitativo de reabertura de chamados que ocorreram com esse equipamento. Nessa tela deverá ser inserido o nº de série do equipamento que precisa ser auditado. (conforme tela abaixo).



3º Passo – Após a inserção do nº de série do equipamento, o sistema abrirá a Tela com todo o histórico de chamados do equipamento em questão, com todos os chamados reabertos para aquele mesmo equipamento. (conforme tela abaixo)

Pode-se observar que na parte superior da tela será informado o número total de chamados que o equipamento sofreu, bem como o nº de visitas realizadas para o atendimento (coluna C) do Relatório e se o SLA contratual foi cumprido ou não (coluna T)

do relatório, nesse viés informamos que se o equipamento que estará sendo auditado pela equipe de TI da Defensoria tiver mais de um chamado dentro do mesmo mês, essa informação poderá ser extraída da mesma forma.

Na tela abaixo pode-se observar também que a pesquisa mostrará os resultados para o mesmo de nº de série do equipamento, o que facilita a gestão por parte do cliente no sentido de auferir quantas vezes o mesmo equipamento precisou de intervenções.



7 ORDENS DE SERVIÇO - (7 Corretiva, 0 Preventiva, 0 Instalação, 0 Desinstalação, 0 Orçamento)

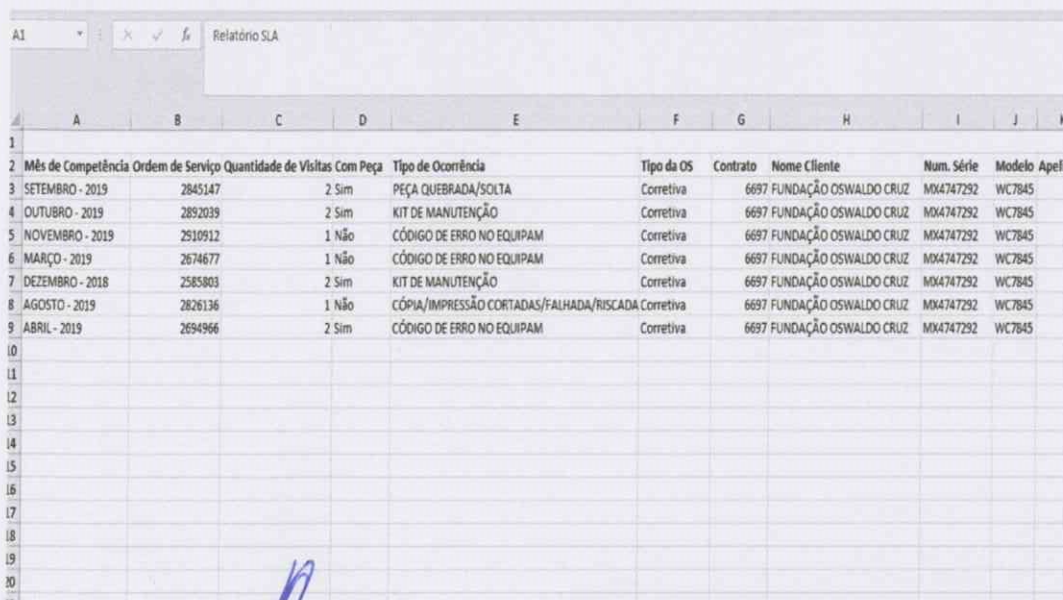
Exportar:   

10 resultados por página

Pesquisar por Palavra Chave

Mês de Competência	Ordem de Serviço	Quantidade de Visitas	Tipo de Ocorrência	Tipo de OS	Num. Série	Modelo	Apelido	SLA de Solução Atendida
SETEMBRO - 2019	2845147	2	PEÇA QUEBRADA/SOLTA	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
OUTUBRO - 2019	2892039	2	KIT DE MANUTENÇÃO	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
NOVEMBRO - 2019	2910912	1	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
MARÇO - 2019	2674677	1	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
DEZEMBRO - 2018	2585803	2	KIT DE MANUTENÇÃO	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
AGOSTO - 2019	2826136	1	CÓPIA/IMPRESSÃO CORTADAS/FALHADA/RISCADA	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
ABRIL - 2019	2694966	2	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	MX4747292	WC7845		Não

4º Passo – Na tela acima é possível exportar o relatório para as extensões excel, PDF ou CSV e com isso nosso sistema permite que o Gestor do Contrato possa elaborar seus próprios relatórios analíticos de fiscalização do contrato. (conforme Telas abaixo)



Relatório SLA

Mês de Competência	Ordem de Serviço	Quantidade de Visitas	Com Peça	Tipo de Ocorrência	Tipo da OS	Contrato	Nome Cliente	Num. Série	Modelo	Apelido
3 SETEMBRO - 2019	2845147	2	Sim	PEÇA QUEBRADA/SOLTA	Corretiva	6697 FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ		MX4747292	WC7845	
4 OUTUBRO - 2019	2892039	2	Sim	KIT DE MANUTENÇÃO	Corretiva	6697 FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ		MX4747292	WC7845	
5 NOVEMBRO - 2019	2910912	1	Não	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	6697 FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ		MX4747292	WC7845	
6 MARÇO - 2019	2674677	1	Não	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	6697 FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ		MX4747292	WC7845	
7 DEZEMBRO - 2018	2585803	2	Sim	KIT DE MANUTENÇÃO	Corretiva	6697 FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ		MX4747292	WC7845	
8 AGOSTO - 2019	2826136	1	Não	CÓPIA/IMPRESSÃO CORTADAS/FALHADA/RISCADA	Corretiva	6697 FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ		MX4747292	WC7845	
9 ABRIL - 2019	2694966	2	Sim	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	6697 FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ		MX4747292	WC7845	

SIMPRESS Comércio
Locação e Serviços LTDA.
CNPJ 07.432.517/0001-07

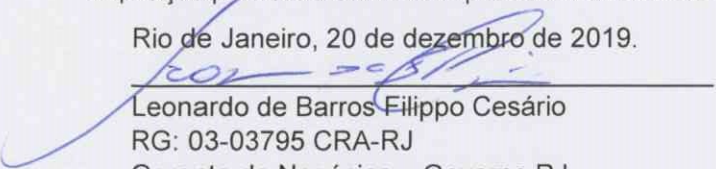


Relatório SLA								
	L	M	N	O	P	Q	R	S
Relatório SLA								
Endereço	Município	UF	Data de Abertura	Data de Atendimento	Data de Fechamento	SLA de 1º Atendimento	SLA de Solução	SLA de
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	23/09/2019 10:01:00	26/09/2019 11:31:00	26/09/2019 11:31:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	06/11/2019 10:54:00	08/11/2019 11:22:00	08/11/2019 11:22:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	25/11/2019 14:41:00	26/11/2019 08:33:00	26/11/2019 08:33:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	01/04/2019 15:49:00	02/04/2019 10:13:00	02/04/2019 10:13:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	19/12/2018 08:36:00	27/12/2018 08:12:00	27/12/2018 08:12:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	03/09/2019 08:36:00	03/09/2019 10:56:00	03/09/2019 10:56:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	22/04/2019 15:39:00	10/05/2019 15:25:00	10/05/2019 15:25:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Não

Relatório SLA						
	U	V	W	X	Y	Z
Descrição Tipo Solução	Descrição Acompanhamento OS	Nome do Solicitante	Telefone Solicitante			
TROCA DE PARTE E PEÇA DO	Descreva o Serviço : Realizado a troca do conjunto de revel	Eduardo Valdir	2196761762			
TROCA DE ITENS DE MP	Descreva o Serviço : Realizado a troca do segundo rolo de tr	Service Desk Bio	21983324040			
NAO APRESENTOU DEFEITO	Descreva o Serviço : Não apresentou defeito.	Service Desk Bio	21983324040			
CONFIGURAÇÃO DO EQPTO OU	Descreva o Serviço : Realizado limpeza do sensor da gaveta	Service Desk Bio	38827000			
TROCA DE PARTE E PEÇA DO	Descreva o Serviço : feito troca do limpador da correia de tr	Service Desk Bio	38827000			
LIMPEZA E TESTE OK	Descreva o Serviço : Realizada a limpeza do equipamento,	Service Desk Bio	2138827005			
TROCA DE PEÇAS	Descreva o Serviço : feito troca do sensor.	Service Desk Bio	2138827000			

Na oportunidade renovo os votos de alta estima e distinta consideração, nos colocando a disposição para esclarecimentos que se fizerem necessários.

Rio de Janeiro, 20 de dezembro de 2019.


Leonardo de Barros Filippo Cesário

RG: 03-03795 CRA-RJ

Gerente de Negócios – Governo RJ

Simpres Comercio, Locação e Serviços LTDA.

SIMPRESS Comércio
Locação e Serviços LTDA.
CNPJ 07.432.517/0001-07



LDBFC1



Olá, Jessica!

SIMPRESS ON-SITE - SOS

Selecione um contrato

NUNCA MONITORADAS	2
PERDERAM MONITORAMENTO	1
PARARAM RECENTEMENTE	0
MONITORADAS	20

Ver Detalhes

Relatório de SLA
Solicitar Atendimento
Consultar Atendimento

OS SEUS
de a
iente!

0 14001

Clique aqui

A Simpress atende a Lei 12.305 - Política Nacional de Resíduos Sólidos.

FATURAMENTO

Selecione um contrato

FATURAS VENCIDAS	0
PENDENTE DE APROVAÇÃO	0
FATURAS À VENCER	1

Ver Detalhes

Quer melhorar a GESTÃO de...

FALE CONOSCO

atendimento.simpress.com.br/Pages/MeusEquipamentos.aspx?id=61165&hash=9...

○ Digite aqui para pesquisar

Windows taskbar with icons for Internet Explorer, Outlook, Word, PowerPoint, and system tray showing date (06/12/2019) and time (15:42).

RELATÓRIO DE SLA

1 Selecione um ou mais contratos.

Este campo é Obrigatório.

2 Selecione um "Período Inicial" e um "Período Final"

Estes campos são Obrigatórios.

3 Se desejar um relatório analítico, utilize o Exportar para o Excel.

FILTRAR POR:

Contrato *

6697 - FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

Período Inicial *

DEZEMBRO - 2018

Período Final *

DEZEMBRO - 2019

OS

Num. Série

MX4747292

Estado

Selecione x

Cidade

Selecione x

Apellido

Ok

7 ORDENS DE SERVIÇO - (7 Corretiva, 0 Preventiva, 0 Instalação, 0 Desinstalação, 0 Orçamento)

Exportar:

10 ▼ resultados por página

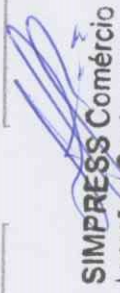
Pesquisar por Palavra Chave

Mês de Competência	Ordem de Serviço	Quantidade de Visitas	Tipo de Ocorrência	Tipo da OS	Num. Série	Modelo	Apellido	SLA de Solução Atendido
SETEMBRO - 2019	2845147	2	PEÇA QUEBRADA/SOLTA	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
OUTUBRO - 2019	2892039	2	KIT DE MANUTENÇÃO	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
NOVEMBRO - 2019	2910912	1	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
MARÇO - 2019	2674677	1	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
DEZEMBRO - 2018	2585803	2	KIT DE MANUTENÇÃO	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
AGOSTO - 2019	2826136	1	CÓPIA/IMPRESSÃO CORTADAS/FALHADA/RISCADA	Corretiva	MX4747292	WC7845		Sim
ABRIL - 2019	2694966	2	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	MX4747292	WC7845		Não

Relatório SLA

fx

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
2	Mês de Competência	Ordem de Serviço	Quantidade de Visitas Com Peça	Tipo de Ocorrência	Tipo da OS	Contrato	Nome Cliente	Num. Série	Modelo	Apelid
3	SETEMBRO - 2019	2845147	2 Sim	PEÇA QUEBRADA/SOLTA	Corretiva	6697	FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ	MX4747292	WC7845	
4	OUTUBRO - 2019	2892039	2 Sim	KIT DE MANUTENÇÃO	Corretiva	6697	FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ	MX4747292	WC7845	
5	NOVEMBRO - 2019	2910912	1 Não	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	6697	FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ	MX4747292	WC7845	
6	MARÇO - 2019	2674677	1 Não	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	6697	FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ	MX4747292	WC7845	
7	DEZEMBRO - 2018	2585803	2 Sim	KIT DE MANUTENÇÃO	Corretiva	6697	FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ	MX4747292	WC7845	
8	AGOSTO - 2019	2826136	1 Não	CÓPIA/IMPRESSÃO CORTADAS/FALHADA/RISCADA	Corretiva	6697	FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ	MX4747292	WC7845	
9	ABRIL - 2019	2694966	2 Sim	CÓDIGO DE ERRO NO EQUIPAM	Corretiva	6697	FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ	MX4747292	WC7845	
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										


SIMPRESS Comércio
 Locação e Serviços LTDA.
 CNPJ 07.432.517/0001-07

Relatório SLA

	L	M	N	O	P	Q	R	S
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								

Relatório SLA

Endereço	Município	UF	Data de Abertura	Data de Atendimento	Data de Fechamento	SLA de 1º Atendimento	SLA de Solução	SLA de
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	23/09/2019 10:01:00	26/09/2019 11:31:00	26/09/2019 11:31:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	06/11/2019 10:54:00	08/11/2019 11:22:00	08/11/2019 11:22:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	25/11/2019 14:41:00	26/11/2019 08:33:00	26/11/2019 08:33:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	01/04/2019 15:49:00	02/04/2019 10:13:00	02/04/2019 10:13:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	19/12/2018 08:36:00	27/12/2018 08:12:00	27/12/2018 08:12:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	03/09/2019 08:36:00	03/09/2019 10:56:00	03/09/2019 10:56:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Sim
AV BRASIL, 4365 - PAVILHÃO ROC	Rio de Janeiro	RJ	22/04/2019 15:39:00	10/05/2019 15:25:00	10/05/2019 15:25:00	6 Horas úteis	16 Horas úteis	Não

Relatório SLA

	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
1										
2		Descrição Acompanhamento OS	Nome do Solicitante	Telefone Solicitante						
3		TROCA DE PARTE E PEÇA DO	Descreva o Serviço : Realizado a troca do conjunto de revel	Eduardo Valdir	2196761762					
4		TROCA DE ITENS DE MP	Descreva o Serviço : Realizado a troca do segundo rolo de ti	Service Desk Bio	21983324040					
5		NAO APRESENTOU DEFEITO	Descreva o Serviço : Não apresentou defeito.	Service Desk Bio	21983324040					
5		CONFIGURAÇÃO DO EQPTO OU	Descreva o Serviço : Realizado limpeza do sensor da gaveta	Service Desk Bio	38827000					
7		TROCA DE PARTE E PEÇA DO	Descreva o Serviço : feito troca do limpador da correia de ti	Service Desk Bio	38827000					
3		LIMPEZA E TESTE OK	Descreva o Serviço : Realizada a limpeza do equipamento,	Service Desk Bio	2138827005					
3		TROCA DE PEÇAS	Descreva o Serviço : feito troca do sensor.	Service Desk Bio	2138827000					
0										
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										