



RELATÓRIO

Rio de Janeiro, 23 de outubro de 2024.

DE ANÁLISE TÉCNICA - PROVA DE CONCEITO (POC) - PREGÃO ELETRÔNICO 90020/2024

Data da Sessão Pública: 21 de outubro de 2024, às 14h00.

Licitante: SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.

Conforme constante na Ata de Sessão Pública 1604656, complementada pelas capturas de tela da apresentação realizada, vide doc. 1606231, passamos à análise:

3.5. SOFTWARE DE GERENCIAMENTO

Foi apresentado o software Easy Inventory, de propriedade da desenvolvedora Pointware.

3.5.1. O software deve gerenciar todo o parque de equipamentos ofertados utilizando protocolos ou padrões abertos como WMI (Windows Management Information).

Análise Técnica: a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar comprovou a capacidade do software de gerenciamento do parque de equipamentos.

3.5.2. O software deverá possuir uma console de gerenciamento centralizada e permitir ao administrador realizar a coleta de informações dos equipamentos através de agente, de no mínimo: fabricante, modelo, sistema operacional, número de série do equipamento, número de patrimônio e de componentes inventariados, memória RAM, modelo do processador e capacidade de disco rígido;

Análise Técnica: a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar comprovou a capacidade do software de retornar as informações solicitadas.

Entretanto, ao anexar as capturas de tela, a licitante demonstrou um cenário no qual o software faz a leitura, em um primeiro momento, de 01 (um) monitor do tipo "Monitor Genérico PnP (34x19) cm", ao mesmo tempo em que são apresentados os dados de outros 02 (dois) monitores.

É importante sinalizar que o software definiu ambos os monitores como sendo do modelo genérico "HP". A falta de informações assertivas se contrapõem com a necessidade de um gerenciamento eficaz dos equipamentos, o que pode acarretar em uma gestão ineficiente da distribuição dos ativos e do efetivo controle de inventário, à semelhança do que ocorre com uma inserção manual dos dados.

3.5.3. O software deverá permitir ao administrador verificar o histórico de usuário logado, bem como realizar a coleta de informações de utilização dos equipamentos, sendo capaz de determinar no mínimo, a média de utilização de processador, memória e armazenamento, por grupo de equipamentos ou individualmente por equipamento.

Análise Técnica: a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar demonstrou a capacidade do software em exibir o histórico de usuários logados, bem como os dados telemétricos, incluindo as médias de utilização do processador, da memória RAM e do armazenamento, individualmente por equipamento.

No entanto, ao observar o relatório de performance relativa por grupo, não foi comprovada a plena capacidade do software de calcular e exibir a média de utilização do armazenamento para os equipamentos, conforme exigido pelas especificações. Nas telas de captura enviadas, observa-se que o referido relatório apresenta, em substituição ao dado requerido, o percentual de espaço livre em disco ["HD livre (%)"].

Ademais, o conceito de "grupo" deve ser interpretado de forma estrita, ou seja, como um conjunto de microcomputadores definidos por características comuns, sobre o qual se espera a geração de médias globais de utilização de armazenamento, memória RAM e CPU. As telas apresentadas mostram apenas uma visualização múltipla de diversos equipamentos individuais em uma única interface, permitindo a consulta dos dados de cada equipamento isoladamente, sem, contudo, fornecer uma média consolidada dos recursos utilizados por todo o grupo. Essa limitação compromete a visão holística necessária para a análise completa do conjunto.

3.5.4. O software deverá através de agente e console de gerenciamento centralizada permitir a atualização de versão de BIOS e firmware dos equipamentos de forma remota e em massa pela internet, estando estes localizados dentro ou fora da rede corporativa.

Análise Técnica: a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar realizou, *in loco*, o comando de distribuição de pacote de instalação de BIOS e firmware de um equipamento do tipo notebook de forma remota. É válido pontuar que a BIOS não foi efetivamente atualizada, mas tão somente reinstalada a mesma versão. Além disso, embora exibida a tela do software para a seleção de múltiplos microcomputadores, o que corresponderia à atualização em massa, a funcionalidade não foi demonstrada na prática.

3.5.5. O software deverá ser capaz de emitir alertas sobre os microcomputadores não ligados e/ou não utilizados por dias consecutivos. Nesses casos, a equipe de fiscalização deverá tomar ciência a fim de acionar seu imediato recolhimento, na forma da política de distribuição disposta pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).

Análise Técnica: a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar comprovou a capacidade do software quanto à emissão de alertas sobre os microcomputadores não ligados e/ou não utilizados por dias consecutivos.

3.5.6. As funcionalidades descritas podem ser implementadas por um ou mais softwares e a solução fornecida deve permitir a integração e/ou fazer parte da suíte de gerenciamentos corporativas, tais como SCCM, Landesk e similares.

Análise Técnica: a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar apresentou a funcionalidade do software quanto à possibilidade de configuração de API's, o que em tese permitiria sua plena integração com as suítes de gerenciamento. A prática, entretanto, não foi demonstrada.

3.5.8. Todos os equipamentos deverão ser monitorados no prazo máximo de 15 (quinze) dias a partir da instalação, aplicando-se o nível mínimo de serviço previsto no item 10.3.3.

Análise Técnica: em breve remissão ao indicador de monitoramento dos equipamentos (IME), constante no item 10.3.3 do Termo de Referência, é exigido que os equipamentos não poderão deixar de ser monitorados por mais de 02 (dois) dias consecutivos. Quando questionado à licitante quanto ao prazo sistêmico para a emissão de alerta de status de monitoramento, esta respondeu que o prazo é fixo de 07 (sete) dias, não sendo permitida sua configuração. A impossibilidade de configuração, em resumo, poderá afetar a correta aplicabilidade do indicador.

3.9.9. Todos os chamados técnicos deverão ser registrados em ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI). Tal sistema deverá possuir, no mínimo, os seguintes requisitos:

Item	Requisitos	Parecer
Campos obrigatórios	Usuário solicitante	Presente.
	Localidade	Presente.
	Horário de abertura	Presente.
	Início de atendimento	Não apresentado.
	Término de atendimento	Não apresentado.
	Horário de encerramento	Presente.
	Número de série do equipamento	Presente.
	Descrição do chamado	Presente.
	Solução do Chamado	Presente.
Recuperação de informações	Sistema deve recuperar chamados por localidade	Presente.
	Sistema deve recuperar chamados por Usuário	Não apresentado.
	Sistema deve recuperar chamados por período	Presente.
	Sistema deve recuperar chamados por número de série do equipamento	Presente.

	Sistema deve recuperar chamados por número da OS ou pedido	Presente.
Relatórios	Quantitativo de chamados por período a selecionar	Presente.
	Tipo de acionamento (Ex. Sistema, telefone, e-mail, etc)	Não apresentado.
	Por status Aberto	Presente.
	Por status Suspenso	Presente.
	Por status Encerrado	Presente.
	Localidade de abertura	Presente.
	Tempo de resolução	Não apresentado.
	Quantitativo de reabertura de chamados por período indicado	Presente.
	Por número de série do equipamento	Presente.

Análise Técnica: entende-se por ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI), nas boas práticas de ITIL, o software utilizado para planejar, entregar, operar e controlar serviços de tecnologia da informação. O software deve permitir o gerenciamento de incidentes, mudanças, problemas e ativos de TI, além de automatizar fluxos de trabalho e garantir a prestação contínua e eficaz dos serviços. Além disso, o termo “Tal sistema” remete ao item imediatamente acima, qual seja, o item 3.9.8, onde se define “tal sistema” como sistema WEB. Entretanto, a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar se utilizou de dados exportados em .xls para a apresentação dos requisitos obrigatórios, esgueirando-se do escopo solicitado.

Conclusão: as análises técnicas evidenciam algumas inconsistências no atendimento aos requisitos estabelecidos pelo Termo de Referência. Embora a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar tenha comprovado a capacidade do software de fornecer informações essenciais sobre os equipamentos do tipo microcomputador, houve desencontro de informações no que tange ao monitoramento dos monitores.

A capacidade de exibir dados telemétricos foi parcialmente comprovada, mas a falta de funcionalidade para o agrupamento de equipamentos compromete o uso eficaz do software em cenários de maior complexidade, onde a gestão em massa de um parque com mais de 5.000 (cinco mil) microcomputadores é crucial.

A demonstração de ações remotas, como a reinstalação de BIOS, foi insuficiente, uma vez que

a capacidade de atualização em massa não foi efetivamente comprovada. Ademais, a integração via API, que pode ampliar a interoperabilidade com outros sistemas, especialmente o de GSTI da DPRJ, também não foi devidamente apresentada. Ao não realizar a demonstração de ambas as funcionalidades, a licitante deixa de atender aos itens 7.2.1 e 7.2.7 do Termo de Referência.

O monitoramento dos equipamentos transparece uma falha de configuração crítica, com um prazo fixo de 7 (sete) dias para emissão de alertas de falha de leitura, o que compromete o cumprimento do indicador de monitoramento dos equipamentos (IME), que especifica um máximo de 2 (dois) dias consecutivos sem monitoramento.

Em síntese, o software de gerenciamento apresentado pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar não atende plenamente aos requisitos técnicos demandados, evidenciando limitações em várias frentes cruciais para a eficiente gestão de serviços de TI e o gerenciamento eficaz do parque tecnológico.

Outrossim, a utilização de relatórios exportados em formato .xls, ao invés de uma solução web mais integrada e eficiente, demonstra um desvio claro dos princípios de boas práticas de ITIL e das exigências do Termo de Referência para um sistema GSTI. Essa abordagem pode resultar em operações menos ágeis e em maior dependência de processos manuais, contrariando os objetivos de automação e controle contínuo previstos e dificultando a fluidez e eficiência no atendimento e controle de incidentes.

Diante de todo o exposto, é importante salientar que a análise dos softwares foi pautada nas exigências técnicas do Edital e Termo de Referência, conforme demonstrado durante a POC. Ressaltamos que as especificações dos itens 3.5 e 3.9.9 do Termo de Referência não foram plenamente atendidas, o que reafirma a necessidade de um software que se adeque às demandas atuais, evitando custos desnecessários ou funcionalidades obsoletas e manuais.

Para melhor visualização da análise aqui realizada, apresentamos breve quadro resumitivo.

Item	Descrição	Parecer Final	Justificativa
3.5.1	O software deve gerenciar todo o parque de equipamentos ofertados utilizando protocolos ou padrões abertos como WMI (Windows Management Information).	Aprovado.	Não aplicável, item aprovado.
3.5.2	O software deverá possuir uma console de gerenciamento centralizada e permitir ao administrador realizar a coleta de informações dos equipamentos através de agente, de no mínimo: fabricante, modelo, sistema operacional, número de série do equipamento, número de patrimônio e de componentes inventariados, memória RAM, modelo do processador e capacidade de disco rígido.	Não aprovado.	A funcionalidade de retorno das informações dos monitores apresentou dados divergentes entre si, denotando uma leitura incorreta, com resultado análogo a um controle manual.

3.5.3	O software deverá permitir ao administrador verificar o histórico de usuário logado, bem como realizar a coleta de informações de utilização dos equipamentos, sendo capaz de determinar no mínimo, a média de utilização de processador, memória e armazenamento, por grupo de equipamentos ou individualmente por equipamento.	Não aprovado.	O sistema demonstrou a coleta de dados individuais, mas não apresentou a média de utilização de armazenamento, memória e processador para grupos de equipamentos conforme solicitado, apenas retornando dados individuais por equipamento.
3.5.4	O software deverá, através de agente e console de gerenciamento centralizada, permitir a atualização de versão de BIOS e firmware dos equipamentos de forma remota e em massa pela internet, estando estes localizados dentro ou fora da rede corporativa.	Parcialmente demonstrado.	Embora a reinstalação da BIOS tenha sido demonstrada, a funcionalidade de atualização em massa não foi realizada de forma efetiva, contrariando a exigência do Termo de Referência.
3.5.5	O software deverá ser capaz de emitir alertas sobre os microcomputadores não ligados e/ou não utilizados por dias consecutivos. Nesses casos, a equipe de fiscalização deverá tomar ciência a fim de acionar seu imediato recolhimento, na forma da política de distribuição disposta pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).	Aprovado.	Não aplicável, item aprovado.
3.5.6	As funcionalidades descritas podem ser implementadas por um ou mais softwares e a solução fornecida deve permitir a integração e/ou fazer parte da suíte de gerenciamentos corporativas, tais como SCCM, Landesk e similares.	Parcialmente demonstrado.	Embora a licitante tenha apresentado a possibilidade de integração via API, a funcionalidade de integração prática com as suítes de gerenciamento corporativo não foi demonstrada.
3.5.7	Todos os equipamentos deverão ser monitorados no prazo máximo de 15 (quinze) dias a partir da instalação, aplicando-se o nível mínimo de serviço previsto no item 10.3.3.	Não aprovado.	O prazo de alerta de monitoramento dos equipamentos é fixo em 7 dias, sem possibilidade de ajuste para o prazo exigido de 2 dias consecutivos, comprometendo a aplicabilidade do indicador de serviço.

3.9.9	Todos os chamados técnicos deverão ser registrados em ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI). Tal sistema deverá possuir, no mínimo, os seguintes requisitos. (elencados no doc. originário)	Não aprovado.	A licitante apresentou dados exportados em formato Excel, o que não atende ao escopo solicitado de sistema WEB, além de apresentar informações incompletas para o cumprimento dos requisitos; não possuindo como campo obrigatório o horário de início e término de atendimento, não recuperando chamados pelo nome de usuário, e não apresentando relatórios por tipo de acionamento (ex: sistema, telefone, email, etc.) nem pelo tempo de resolução.
-------	--	---------------	---

Finalmente, por entender que a licitante deixou de satisfazer a um ou mais requisitos obrigatórios constantes nos itens 3.5 e 3.9.9 e, ainda, apresentar divergência em relação às especificações técnicas da proposta, consideramos pela sua eliminação.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS BATISTA FILGUEIRA, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 29/10/2024, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL VITOR DOS SANTOS FREITAS, Gestor de Atendimento e Suporte de TI**, em 29/10/2024, às 16:30, 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 **1606522** e o código CRC **1998B2C7**.

Referência: Processo nº E-20/001.001116/2024

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