



COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TI

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2024.

Referência: E-20/001.009248/2023

AO NÚCLEO DE LICITAÇÕES

Sr. Coordenador,

Em atendimento ao despacho NULIC 1471273 e à apresentação da Prova de Conceito da qual trata a Ata de Reunião 1471250, vimos considerar o que cabe.

- Quanto ao software de monitoramento (item 3.5 do Termo de Referência), a licitante EMC TECNOLOGIA LTDA demonstrou a operação do agente *Dell ProSupport Plus*, sob a interface da aplicação *web Dell Tech Direct*, a qual abrangeu:
 - 1) o gerenciamento do parque de equipamentos (inventário), atendendo ao subitem 3.5.1;
 - 2) o gerenciamento e coleta de informação dos equipamentos sobre o 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, atendendo ao subitem 3.5.2;
 - 3) a coleta de informação de utilização dos equipamentos, determinando a média de utilização de processador, memória e armazenamento, por grupo de equipamentos ou individualmente por equipamento, atendendo ao subitem 3.5.3;
 - 4) a demonstração da atualização de versão de BIOS e firmware dos equipamentos de forma remota e em massa pela internet, inclusive sob equipamentos fora da rede corporativa, atendendo ao subitem 3.5.4;
 - 5) a integração, via API, a outros suítes de gerenciamento corporativo, atendendo ao subitem 3.5.5.

- Quanto à ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (item 3.8.9), a licitante demonstrou a operação de seu sistema *web "SAC EMC"*, a qual abrangeu:
 - 1) a presença dos campos obrigatórios de usuário solicitante, localidade, horário de abertura, início de atendimento, término de atendimento, horário de encerramento, número de série do equipamento, descrição do chamado e solução do chamado;

2) a presença das funções de recuperação de informações, permitindo recuperar chamados por localidade, usuário, período, número de série do equipamento e número da OS ou pedido;

3) a presença da ferramenta de emissão de relatório por quantitativo de chamados, tipo de acionamento, por status de aberto, suspenso ou encerrado, localidade de abertura, tempo de resolução, quantitativo de reabertura e por número de série do equipamento.

Concluimos, portanto, que a licitante comprovou os requisitos observados na Prova de Conceito.

Atenciosamente,

MÁRCIO MUNIZ BERNARDES

COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TI
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

DANIEL VITOR DOS SANTOS FREITAS

COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE DE TI
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO MUNIZ BERNARDES, Servidor Público**, em 29/05/2024, às 17:12, 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 29/05/2024, às 17:12, 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 **1471319** e o código CRC **35B7E471**.

Referência: Processo nº E-20/001.009248/2023

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