



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Comissão Permanente de Licitação

Processo Administrativo nº : 0000084-31.2022.8.01.0000
Objeto : Formação de registro de preços visando à aquisição de equipamentos para expansão de videoconferência das audiências em matéria criminal realizadas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre
Requerente : Diretoria de Tecnologia da Informação

ANÁLISE DE RECURSO

DECISÃO DA PREGOEIRA

A empresa DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA, inscrita no CNPJ nº 72.381.189/0001-10, com sede na Avenida Industrial Belgraf, nº 400, Eldorado do Sul-RS, no direito que lhe confere o item 12 do Edital do certame, manifestou tempestivamente intenção motivada de recorrer contra a classificação da empresa COMPWIRE INFORMÁTICA LTDA para o item 2 - servidores rack tipo II do Pregão Eletrônico nº 44/2022.

Nas razões recursais, a recorrente sustenta que a proposta da concorrente não atende as exigências editalícias no tocante ao serviço de suporte e manutenção do produto (SLA), a declaração do fabricante não menciona o tempo de solução do chamado técnico e que, para o part-number ofertado, a central de atendimento 0800 não é da fabricante e sim da terceirizada IBM, apesar da Lenovo possuir o Premier Support que oferece central 0800 própria, o que ilustrou através de e-mail complementar às razões, devidamente justificada a necessidade de envio de imagens com o resultado da consulta eletrônica, o que não é permitido no campo de inserção na plataforma de recursos no Comprasnet (id's 1267815 e 1267817).

Nas contrarrazões, a recorrida pontuou cada subitem questionado:

* 4.20.2. Os serviços de suporte e manutenção devem ser do fabricante da solução ofertada;

Na proposta atualizada, em especificações detalhadas do objeto, consta a seguinte informação:

Cada equipamento possui garantia Premier Essential 24x7 4Hr de Resposta + YDYD (YourDrive YourData) por um período de 60 (sessenta) meses, para reposição de peças danificadas, mão-de-obra de assistência técnica e suporte; Os serviços de suporte e manutenção serão do fabricante ou assistência técnica credenciada pelo fabricante; Os serviços de reparo dos equipamentos especificados serão executados somente e exclusivamente onde se encontram (on-site) (id 1260112).

Acrescentou esclarecendo os tipos de suporte disponíveis pela Lenovo, assim como o modo de consulta para confirmação de atendimento ao edital.

* 4.20.5. O fabricante dos equipamentos deve possuir Central de Atendimento tipo (0800) para abertura dos chamados de garantia, comprometendo-se a manter registros dos mesmos constando a descrição do problema;

Reafirma que em sua proposta comercial consta a Central de Atendimento 0800, inclusive com a informação de quais números disponíveis, além da página oficial de suporte <https://datacentersupport.lenovo.com/br/pt>, como meios de registrar o problema e efetuar a abertura dos chamados, restando claro o atendimento ao edital.

* 4.20.8. O prazo máximo para reparo do equipamento pelo fabricante e retorno à condição normal de operação deve ser de até 5 (cinco) dias úteis após a abertura do chamado;

A recorrida apresentou proposta sem mencionar o prazo máximo de reparo, informação essa que também não consta na Declaração da Lenovo. No tocante ao prazo, informa que o prazo de atendimento telefônico é de 4 (quatro) horas. No intuito de apresentar imagens que não são permitidas no Comprasnet e visando complementar informação anterior, a Compwire apresentou nova Declaração da Lenovo detalhando o prazo máximo de atendimento para Rio Branco, nos seguintes termos:

A região de Rio Branco/AC é atendida por técnicos especializados de Manaus e/ou Cuiabá e o prazo para chegada na região e atendimento envolvendo troca de peças é de até 5 dias úteis.

A Lenovo é responsável pelo atendimento "on site" da garantia padrão dos equipamentos, conforme o Termo de Garantia Padrão da Lenovo, mediante assistência técnica devidamente autorizada e credenciada.

A Garantia adicional/SLA deve ser previamente adquirida pela Revenda, mediante os termos de extensão da Garantia dos produtos.

Os drivers, atualizações e suporte dos produtos Lenovo estão disponíveis para download, e busca das autorizadas técnicas Lenovo mais próxima no site: <https://datacentersupport.lenovo.com/br/en/serviceprovider#providerProductName>. A Lenovo dispõe de telefone gratuito 0800-701-4815 (ligações fora da cidade de São Paulo) para abertura de chamados técnicos em Língua Portuguesa e service desk.

A presente declaração foi emitida por solicitação da COMPWIRE para atendimento ao Edital 44/2022, promovido pelo TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE. (id's 1269115 e 1269523)

Breve relatório. Passando à análise.

Cumpram-se inicialmente que os dois e-mails complementares recebidos das empresas Dell e Compwire foram encaminhados à parte interessada para conhecimento.

Ressalte-se que o prazo máximo para atendimento passou de 5 (cinco) para 10 (dez) dias úteis, conforme Adendo modificador do edital (id 1248983).

Diante das alegações acerca da aceitação da proposta, foi solicitado suporte da área técnica deste Tribunal que se manifestou nos seguintes termos:

Na proposta final (1260112) apresentada pela empresa COMPWIRE, já foi possível comprovar o suporte do tipo "Premier Essential", o que atende as exigências editalícias de central de atendimento 0800, além de ser diretamente com o fabricante.

Quanto ao prazo máximo de reparo, a empresa COMPWIRE, apresentou informação complementar do fabricante, em sua contrarrazão, alegando atender região de Rio Branco/AC e em até 5 dias úteis, sendo prazo de 10 dias úteis pelo edital. Apesar da informação não constar inicialmente na proposta final, não consideramos um problema, uma vez que há o comprometimento de atendimento as exigências do edital mesmo em sede contratual, sendo um prazo máximo de reparo de 10 dias úteis tecnicamente aceitável para a criticidade dos sistemas deste Tribunal.

Assim sendo, entendemos que a proposta final da empresa COMPWIRE, vencedora do item 2, do referido pregão, atende as exigências técnicas do edital (id 1272436).

Denota-se, portanto, que os motivos apresentados pela recorrente com vistas à desclassificação da empresa Compwire restaram esclarecidos ante o comprometimento e a prestação do serviço de garantia e suporte prestados pela fabricante Lenovo, pois esta, atualmente, dispõe de serviço de suporte técnico Premier Essential, possui central de atendimento 0800 e o tempo máximo de reparo para a cidade de Rio Branco é de até 5 (cinco) dias úteis, portanto, inferior ao exigido no edital.

Considerando o acima exposto, **nego prosseguimento ao recurso** interposto pela empresa DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA, para em observância ao § 4º, art. 109, da Lei 8.666/93, submeter o feito à consideração superior da **Presidência desta Egrégia Corte.**

Rio Branco-AC, 29 de agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Gilcineide Ribeiro Batista, Pregoeiro(a)**, em 29/08/2022, às 12:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjac.jus.br/verifica> informando o código verificador **1275740** e o código CRC **C420B561**.