

## Relatório de Prova de Conceito (PoC – Proof of Concept) *Pregão Presencial Nº 27/2019*

Barueri, 13 de novembro de 2019

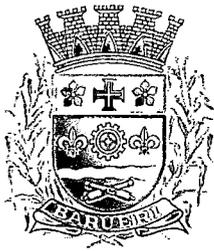
### 1. OBJETIVOS

- 1.1. O objetivo do presente documento é apresentar os resultados e conclusões da ANÁLISE DE CONFORMIDADE, realizada nas dependências da Câmara Municipal de Barueri, em atendimento ao descrito no TERMO DE REFERÊNCIA, Item 09 e subitens, anexo ao Edital do *Pregão Presencial Nr. 27/2018*
- 1.2. Cabe esclarecer que o referido pregão tem como objetivo a prestação de serviços integrados de manutenção em equipamentos de informática, com fornecimento de peças e gerenciamento técnico de ambiente tecnológico, conforme Anexo I do referido Edital.

### 2. SOBRE A APRESENTAÇÃO

- 2.1. Nos termos do Edital (Item 09 e subitens), a apresentação foi agendada para as **14:00 horas do dia 13 de novembro de 2019**, na sala de reuniões da Câmara Municipal de Barueri, sito á Alameda Wadih Salles Nemer, 200 - Barueri, SP — CEP: 06401-134.
- 2.2. Representantes da Empresa **MICRO KA INFORMÁTICA LTDA - ME**, se apresentaram no horário agendado. Foi concedido um prazo de 15 minutos para que a empresa pudesse proceder a ativação de seus equipamentos para que fosse dado início a referida Análise de Conformidade.
- 2.3. Assim, às **14 horas e 15 minutos do dia 13 de novembro de 2019**, sob a coordenação de LUIS RICIERI e participação da equipe técnica da Contratante, realizou-se a pretendida apresentação e análise.





# Câmara Municipal de Barueri

Parlamento 26 de março

ISO 9001 | SA 8000 | ISO 14001

2.4. A apresentação foi agendada para a empresa **MICRO KA**, não obstante, o evento foi aberto para participação dos cidadãos e de outras empresas, tendo sido anunciada a data de sua realização. Contudo, nenhum interessado, além da referida empresa, compareceu no dia e hora marcados.

2.5. A Análise de Conformidade foi realizada por meio de avaliação da solução apresentada para o **ITEM 7.5 do Termo de Referência (SERVIÇOS DE ATENDIMENTOS DE INCIDENTES, COM DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO APLICADO PARA GESTAO DE ATENDIMENTOS)**, confrontando suas funcionalidades com os requisitos especificados no Edital. O critério adotado para avaliação foi à satisfação das características mínimas requisitadas.

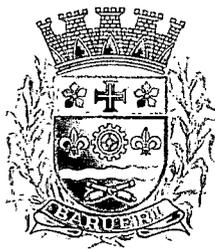
### 3. DOS RESULTADOS DA ANÁLISE DE CONFORMIDADE

3.1. A avaliação foi realizada requisito a requisito.

3.2. Após a avaliação de todos os requisitos, a apresentação foi concluída às 16:30 horas do dia 13 de novembro de 2019, tendo como resultado o que segue:

ITEM REQUISITADO NO EDITAL – ANEXO I	RESULTADO	MOTIVO
7.5.3. As informações relevantes para o tratamento do chamado devem ser registradas, mantendo-as sempre atualizadas a cada alteração, para que a resolução do incidente e o tratamento da requisição de serviço possam ocorrer de maneira adequada. 7.5.7. A CONTRATADA deverá providenciar em site, uma área destinada para atendimento de abertura de chamados técnicos para que o Departamento Técnico da CONTRATANTE possa realizar o controle e a distribuição de chamados técnicos conforme demanda. 7.5.8. Considerando que sejam fornecidas 2 (duas) categorizações de acessos, contemplando um módulo gerencial com avisos, mensagens, históricos, filtros e relatórios e um módulo para usuários para simples	APROVADO	Atende os requisitos do Edital.





# Câmara Municipal de Barueri

Parlamento 26 de março

ISO 9001 | SA 8000 | ISO 14001

visualização do status de chamados.

7.5.9. O sistema a ser disponibilizado para controle dos chamados deverá possuir a funcionalidade de abertura de chamados diretamente via e-mail, ou seja, a CONTRATADA deverá fornecer um e-mail para abertura de chamados e a CONTRATANTE ao enviar e-mail solicitando abertura de chamado técnico, terá no sistema a funcionalidade que deverá permitir que seja gerado um número de Ordem de Serviço diretamente no sistema a fim do gerenciamento dos chamados técnicos.

7.5.10. O sistema deverá possuir também os seguintes parâmetros:

7.5.10.1. Para acesso ao sistema, deverá ser exigido a vinculação com um R.M. (registro de matrícula) válido de funcionário;

7.5.10.2. O solicitante poderá abrir chamados pessoalmente ou remotamente, sendo que nesse último caso o mesmo deve estar previamente cadastrado para acesso online;

7.5.10.3. Todos os chamados feitos pessoalmente ou online deverão ser incluídos na mesma fila de espera;

7.5.10.4. O operador do sistema terá a permissão de mudar a prioridade padrão de cada chamado;

7.5.10.5. O campo CPF será utilizado como chave primária. O CPF será substituído pelo R.M. (ou RM's) do funcionário, nos relatórios impressos. 7.5.10.6. Para abertura de um chamado, deverão ser observados, no mínimo, os seguintes campos:

7.5.10.6.1. Nr. Protocolo;

7.5.10.6.2. Nome Solicitante;

7.5.10.6.3. RM solicitante;

7.5.10.6.4. Local de Trabalho Solicitante;

7.5.10.6.5. Telefone solicitante;

7.5.10.6.6. E-mail solicitante;

7.5.10.6.7. Descrição da Ocorrência;

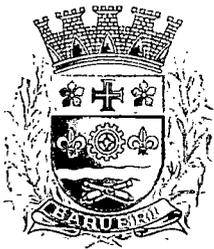
7.5.10.6.8. Contrato;

7.5.10.6.9. Lote;

7.5.10.6.10. Item;

7.5.10.6.11. Finalização da ocorrência;





# Câmara Municipal de Barueri

Parlamento 26 de março

ISO 9001 | SA 8000 | ISO 14001

<p>7.5.10.6.12. Nome Recebedor do Serviço; 7.5.10.6.13. RM recebedor; 7.5.10.6.14. Local de Trabalho recebedor; 7.5.10.6.15. Telefone recebedor; 7.5.10.6.16. E-mail recebedor; 7.5.10.6.17. Status; 7.5.10.6.18. Data, horário de abertura; 7.5.10.6.19. Data, horário de encerramento; 7.5.11. Cada pedido poderá ser aceito ou recusado por um operador do sistema; 7.5.12. O operador irá assinalar a <b>PRIORIDADE</b> e <b>DATA PREVISTA DE RESOLUÇÃO</b> e assim o Chamado entrará em uma lista de espera; 7.5.13. Ao entrar na lista de espera, o Solicitante deverá ser automaticamente avisado por uma mensagem via e-mail; 7.5.14. No sistema a lista de espera poderá ser filtrada por tipo de entrada; 7.5.15. O sistema deverá ter uma tela de consulta, onde o usuário poderá filtrar os chamados por: protocolo, tipo de serviço, contrato, lote, item, nome solicitante, nome recebedor, local de execução ou status; 7.5.16. O sistema deverá ter uma tela de extrato, onde o usuário poderá filtrar extratos por contrato, por lote e por período; 7.5.17. O sistema deverá permitir a visualização de todos os campos dos extratos, em colunas, bem como: 7.5.17.1. Contrato referente; 7.5.17.2. Lote referente; 7.5.17.3. Item referente; 7.5.17.4. Período ao qual se refere a pesquisa; 7.5.17.5. Total utilizado do Contrato em quantidades por item e totais; 7.5.17.6. Total utilizado do Contrato em valores por item e totais; 7.5.17.7. Lista detalhada de itens utilizados por chamado, com quantidades e valores individualizados; 7.5.18. Ao serem exibidas quaisquer consultas em tela, as mesmas deverão permitir a operação, e busca de palavras-chave nos registros, diretamente no topo de</p>		
--	--	--





# Câmara Municipal de Barueri

Parlamento 26 de março

ISO 9001 | SA 8000 | ISO 14001

cada coluna;

7.5.19. O sistema deverá permitir o cadastro de contrato, lote e itens, para controle efetivo dos serviços prestados, com no mínimo os seguintes campos:

7.5.19.1. Nr. Contrato;

7.5.19.2. Nr. Lote;

7.5.19.3. Nr. Item;

7.5.19.4. Quantidade contratada;

7.5.19.5. Unidade;

7.5.19.6. Descrição do item;

7.5.19.7. Status Valor unitário.

7.5.20. O sistema deverá exibir em tela os dados do usuário logado, com no mínimo os seguintes campos: nome, e-mail, nível de acesso, local de trabalho;

7.5.21. O sistema deverá permitir ao usuário atualizar seus dados cadastrais e sua senha de acesso, no mínimo, por os seguintes campos:

7.5.21.1. Nome;

7.5.21.2. CPF; 7.5.21.3.

E-mail;

7.5.21.4. Data de nascimento;

7.5.21.5. Telefone;

7.5.21.6. Matrícula;

7.5.21.7. Local de trabalho;

7.5.22. O sistema deverá permitir a geração de um relatório/chamado com todos os dados cadastrados e identificando-o com QR-CODE próprio que permite a consulta em tempo real do status e andamento do mesmo via internet.

7.5.23. O sistema deverá mostrar em tela todos os logs de interação do usuário corrente com o mesmo. Exibindo: data, horário, descrição, e nível de acesso, referentes às interações, tais como:

7.5.23.1. "Entrou no Sistema";

7.5.23.2. "Saiu do Sistema";

7.5.23.3. "Alterou status do chamado 999";

7.5.23.4. "Finalizou o chamado 999";

7.5.23.5. "Atualizou o campo XXXX".

7.5.24. Os chamados poderão ser solicitados por e-mail, atendimento telefônico (no caso de





# Câmara Municipal de Barueri

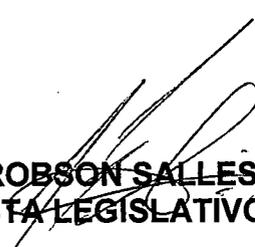
Parlamento 26 de março

ISO 9001 | SA 8000 | ISO 14001

indisponibilidade de link) e/ou ambiente on-line. No caso dos chamados telefônicos, deverão ser registrados posteriormente assim que houver disponibilidade do lançamento de informações no sistema.		
--	--	--

### 3. CONCLUSÃO

- a. A solução apresentada **ATENDE** as exigências e especificações mínimas contidas no Termo de Referência, tornando-a **APTA** para aceitação e posterior implantação.
- b. Diante do exposto, considero **APROVADO** o conteúdo da apresentação da Empresa **MICRO KA INFORMÁTICA LTDA**, nos termos acima, referente ao Termo de Referência, anexo ao Edital do **Pregão Presencial Nr. 27/2019**.

  
**ROBSON SALLES**  
**ANALISTA LEGISLATIVO DE TI**

