

ILMO. SR. PREGOEIRO DESIGNADO PARA O PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0045.2024.PE.0038, DO SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC, ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DE SÃO PAULO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0045.2024.PE.0038

DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA., com filial sediada na Av. da Emancipação, 5000 – Parte B, Hortolândia-SP, inscrita no CNPJ sob o nº 72.381.189/0010-01, por seu representante legal, comparece tempestivamente perante Vsa. a fim de apresentar suas **RAZÕES DE RECURSO**, nos termos e no prazo assinalado no item nº 10.2 do edital, em face da r. decisão proferida pelo Sr. Pregoeiro, que classificou a licitante HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos Ltda. (HP), mesmo diante das irregularidades que se passa a demonstrar.

SÍNTESE DOS FATOS

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC publicou o edital de pregão eletrônico nº 0045.2024.PE.0038, com o objetivo de constituir REGISTRO DE PREÇOS para fornecimento e entrega de 2000 microcomputadores com monitor e 50 notebooks, conforme especificações constantes do instrumento convocatório e seus anexos.

Aberta a sessão de pregão e encerrada a fase competitiva do certame, a licitante HP sagrou-se vencedora, com o melhor preço para o item 1 do Termo de Referência - Microcomputador e Monitor com Câmera.

Ocorre que a proposta apresentada pela empresa HP não atende às exigências editalícias no tocante ao processador, à controladora de vídeo, à fonte e à certificação ISO 14.001 exigidos no edital e em seu Termo de Referência.

Por tais razões, deve ser desclassificada a proposta comercial apresentada pela HP para o item 01 do TR, como se passa a demonstrar.

01 -PROCESSADOR INTEL CORE I5-14600 NÃO HOMOLOGADO PELO FABRICANTE

O item 1 do Termo de Referência - Microcomputador e Monitor com Câmera, em seu subitem 18, exige o seguinte:

18. Características mínimas complementares

Todos os componentes integrantes do equipamento tais como processador, memória e unidade de estado sólido, deverão ser originais de fábrica, montados pelo fabricante e disponíveis para consulta em inventário do equipamento disponibilizado pelo fabricante na página de suporte do mesmo

Em relação à máquina a ser fornecida como amostra, o edital veicula as seguintes regras e exigências:

8.6.3 Terá sua proposta desclassificada a Licitante que apresentar a amostra em desconformidade ao solicitado, ou que não enviar a amostra ou que não apresenta-la no prazo estabelecido.

8.6.5 A apresentação de amostra falsificada ou deteriorada, como verdadeira ou perfeita, configura **comportamento inidôneo**, punível nos termos deste Edital. (gn)

Postas as exigências editalícias de interesse ao ponto, seguem-se as violações praticadas pela HP.

1.1 - PROCESSADOR INEXISTENTE NO CATÁLOGO DO FABRICANTE

Da análise da proposta apresentada pela licitante HP, conforme proposta técnica por ela apresentada (arquivo "PROPOSTA HO TO END USER_SENAC 0045_ajustada – signed.pdf"), identifica-se, na página 4, que o equipamento ofertado para este item possui o processador Intel Core i5-14600.

Entretanto, observa-se do catálogo técnico do equipamento, anexo à proposta [01. HP Elite Series 800 G9 Desktops PCs_compressed (1).pdf], na página 19, que o modelo do processador ofertado não consta como uma das opções disponíveis para o microcomputador proposto.

Visando a esclarecer esse ponto, a Dell procedeu a uma busca no site [hp.com](https://h20195.www2.hp.com/v2/GetDocument.aspx?docname=c08017769) e identificou uma versão mais atualizada deste documento, datado de 9 de julho de 2024, disponível em <https://h20195.www2.hp.com/v2/GetDocument.aspx?docname=c08017769>.

Para surpresa, o processador Intel Core i5-14600 continua não sendo listado como uma opção disponível para esse microcomputador.

1.2 - PROCESSADOR NÃO INSTALADO EM FÁBRICA

Com base na máquina de amostra entregue ao SENAC, buscou-se identificar a origem do equipamento ofertado pela HP, bem como sua configuração original, pois poderia tratar-se de um equipamento novo, ainda não lançado oficialmente no mercado.

Realizada a busca pelo número de série do equipamento vistoriado como amostra (BRJ336969Q) através da ferramenta HP PartSurfer, <https://partsurfer.hp.com/?searchtext=BRJ336969Q>, identificou-se que a amostra foi fabricada com o processador Intel Core i5-13600, conforme segue:

Parent Part Number	Assembly Part Number	Part Description
891X0LA	7E5D6AV	CPU INTL i5-13600 2.70 14C 65W

Este fato evidencia que não se trata de um processador que fora instalado em ambiente de fabricação.

O fabricante HP disponibiliza na página de suporte uma parte na qual é possível consultar a garantia do equipamento: <https://support.hp.com/br-pt/warrantyresult/hp-elite-sff-800-g9-desktop-pc/2101054026/model/2101620545?sku=891X0LA&serialnumber=BRJ336969Q>. Neste site observamos que a garantia do equipamento entregue de amostra teve sua garantia iniciada em 12 de dezembro de 2023, que é uma data anterior a do lançamento do processador ofertado. Incluímos o resultado da consulta no arquivo “*Anexo I – Consulta Garantia.pdf*”.

Portanto, conclui-se que a configuração entregue como amostra não se trata de um equipamento com todos os componentes homologados em fábrica, mas sim, de um equipamento antigo alterado para entrega ao SENAC.



Acessórios HP Premium

Economize em acessórios selecionados.

[Comprar agora](#)

Redefina o que é possível

Perfeitamente criado com desempenho, energia e velocidade.

[Comprar agora](#)

Opções de suporte para seu produto



Acessar a página do meu produto



Visualizar opções de contato

Informações adicionais

Tipo de cobertura	Garantia de fábrica
Tipo de serviço	Warranty Hardware Maintenance On-Site
Status	Ativo
Data de início	December 12, 2023
Data de término	January 30, 2025
Tempo restante	Meses restantes: 5, Dias restantes: 25
Nível de serviço	Response Time Coverage Window for Std Days Remote Response Method Geographic Coverage Material Handling

1.3 PROCESSADOR INDISPONÍVEL PARA VENDA

Diante desse cenário, com o objetivo de elucidar os fatos, foi realizada uma nova busca no site da HP dos Estados Unidos, uma vez que o site daquele país permite alterar a configuração de acordo com a necessidade do cliente.

Contudo, avaliando todas as configurações disponíveis, observa-se que nenhuma delas comporta a opção do modelo Intel Core i5-14600, conforme disponível através do link: <https://www.hp.com/us-en/shop/mdp/desktops-and-workstations/elitedesk-800-small-form-factor>.

1.4 - CONSULTA AO ESPECIALISTA – CHAT HP

Em uma última tentativa de tentar esclarecer a origem deste processador, foi feita uma consulta ao Chat para falar com um especialista do produto através do site da HP – Estados Unidos. Anexamos toda a conversa disponível no Arquivo "Anexo II – Chat HP.pdf" e

transcrevemos a seguir a pergunta e a resposta escrita pela Connor (a pessoa que nos atendeu):

Customer:

Hi. I work on the procurement department, and I received a request to quote 10 units of HP Elite SFF 800 G9 with the processor Intel Core i5-14600. The problem is that looking at the HP website, I am only seeing the model i5-14500. My technical support told me that the Core i5-14600 is not an option for this model, once it is not listed in the HP QuickSpec (<https://h20195.www2.hp.com/v2/GetDocument.aspx?docname=c08017769>). So, once the processor Intel Core i5-14600 is not available now, will it be available in the future?

Connor:

Thank you for verifying that with me Hugo! At this time, I am not seeing we currently have the HP Elite SFF 800 G9 Desktop PC available with that processor. We do not currently have any signs that that processor will be released for this model. We do however have the HP Z2 Small Form Factor G9 Workstation - Customizable, the next step up. This does appear to have this processor as an option. Here is a link to view it:

Tradução Livre:

Cliente

Olá. Trabalho no departamento de compras e recebi uma solicitação de cotação de 10 unidades do HP Elite SFF 800 G9 com o processador Intel Core i5-14600. O problema é que, olhando no site da HP, só estou vendo o modelo i5-14500. Meu suporte técnico me disse que o Core i5-14600 não é uma opção para este modelo, uma vez que não está listado no HP QuickSpec (<https://h20195.www2.hp.com/v2/GetDocument.aspx?docname=c08017769>). Então, uma vez que o processador Intel Core i5-14600 não está disponível agora, ele estará disponível no futuro?

Connor

Obrigado por verificar isso comigo, Hugo! No momento, não estou vendo que temos atualmente o HP Elite SFF 800 G9 Desktop PC disponível com esse processador. Atualmente, não temos nenhum sinal de que esse processador será lançado para esse modelo. No entanto, temos o HP Z2 Small Form Factor G9 Workstation - Customizable, o próximo passo acima. Este parece ter esse processador como uma opção.

Portanto, diante de todos os fatos acima relacionados, verifica-se o não atendimento ao requisito ao item 18 do Edital, ante as evidências de que o processador **não é original de fábrica** e, o ponto mais crítico, de que **o modelo do processador não está disponível** para consulta em inventário do equipamento disponibilizado pelo fabricante na página de suporte, conforme evidenciado acima, em violação ditera ao subitem 18, do item 01 do Termo de referência (acima transcrito).

Por todos esses motivos, a proposta apresentada pela HP deverá ser desclassificada.

Outrossim, em relação à divergência verificada entre a configuração de fábrica da máquina apresentada como amostra e o processador que nela foi instalado posteriormente, trata-se de **máquina adulterada.**, em franca violação aos itens 8.6.3 e 8.6.5, ambos do edital (acima transcritos).

Evidentemente, a amostra deve corresponder ao produto ofertado. De outro lado, o edital não aceita computadores modificados, visto que o item editalício 18 (acima transcrito) exige componentes **originais de fábrica**.

Assim, por todos esses motivos, deve ser desclassificada a proposta apresentada pela HP.

2 – CONEXÕES DE VÍDEO

Em relação ao item 1 - microcomputador e monitor com câmera, o presente Edital solicita o seguinte (página 29):

6. Controladora de vídeo – interna

Três (3) conexões digitais padrão DisplayPort e pelo menos 1 (uma) HDMI 2.1;

Da análise da proposta apresentada pela licitante HP, conforme proposta técnica (arquivo "PROPOSTA HO TO END USER_SENAC 0045_ajustada – signed.pdf") observa-se na página 4 que o equipamento ofertado para esse item possui em sua configuração a opção "*FLEX PORT AIO HDMI 2.1*". Na página 8 há também a descrição de que o equipamento possui: "*Três (3) conexões digitais padrão DisplayPort e 1 (uma) HDMI 2.1;*".

No entanto, no último dia 31, o especialista de produtos representante da Dell Computadores esteve presente no SENAC-SP para vistoriar a amostra entregue pela licitante HP, tendo constatado que o

equipamento entregue a título de amostra possui 2 portas HDMI e **apenas 2 portas DisplayPort**.

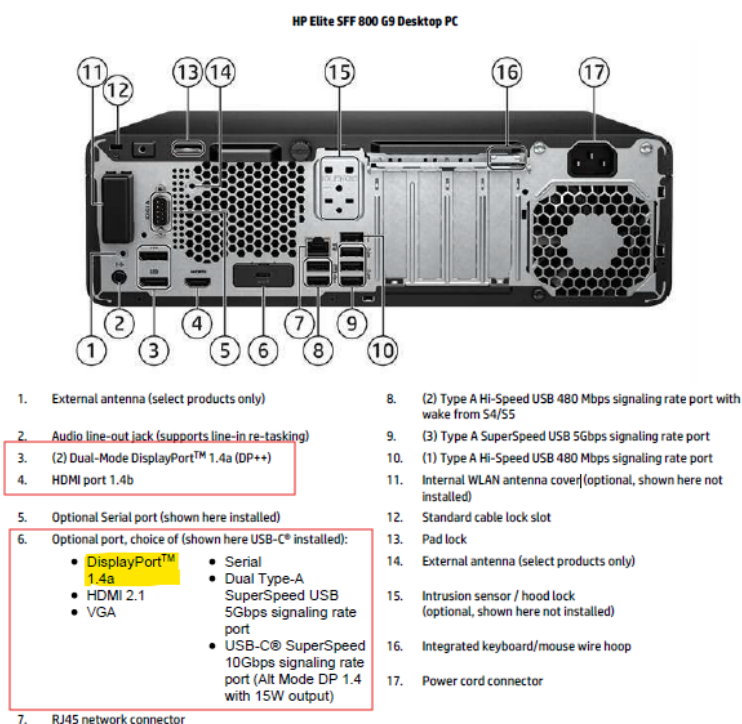
Conforme informação obtida com o representante do SENAC na ocasião, junto à amostra também foi entregue um adaptador HDMI para DisplayPort.

Todavia, em uma análise mais detalhada da proposta técnica e de todos os documentos enviados, não há nada que esclareça sobre o fornecimento de um adaptador de vídeo para compor a solução.

O fator mais curioso sobre o equipamento apresentado pela HP é que o adaptador fornecido não possui identificação de marca ou modelo, nem tampouco a advertência de que seu funcionamento exige conexão com uma porta USB Tipo-A (além das interfaces HDMI e DisplayPort envolvidas).

Importa dizer que a utilização do adaptador, além de malferir o edital, também reduz a disponibilidade de interfaces do tipo USB tipo-A.

Ainda, observando o catálogo técnico do equipamento - anexo à proposta (01. HP Elite Series 800 G9 Desktops PCs_compressed (1).pdf), em sua página 3, verifica-se que os itens 3, 4 e 6 fazem referência às portas de vídeo do equipamento e mostram que é possível a configuração de uma porta DisplayPort (conforme item 6 – optional port) e, dessa forma, atender ao solicitado em Edital com 3 Portas padrão DisplayPort e 1 Porta HDMI. Veja-se:



Ocorre que, como já dito, a máquina apresentada em amostra não trouxe uma terceira interface DisplayPort para verificação técnica, mas apenas duas portas deste tipo e um adaptador HDMI-DisplayPort.

Portanto, há flagrante divergência entre a configuração presumidamente ofertada e a máquina oferecida como amostra, em mais uma violação aos itens 8.6.3 e 8.6.5, ambos do edital e já acima transcritos.

E assim, também por essas razões, deve ser desclassificada a proposta apresentada pela HP.

3 - FONTE NÃO SUPORTA CONFIGURAÇÃO MÁXIMA

Relativamente ao item 1 - microcomputador e monitor com câmera, o presente Edital solicita o seguinte (página 31):

10. Fonte de alimentação

...

Deverá ser suficiente para suportar todos os dispositivos internos na configuração máxima admitida pelo equipamento (placa principal, interfaces, discos rígidos, memória RAM e demais periféricos);

Implemente eficiência igual ou superior a 92% de eficiência quando em 50% da carga de trabalho;

Analisando-se os documentos anexados à proposta da licitante HP, observa-se que não há documento técnico comprovando que a fonte ofertada atende plenamente ao Edital.

Durante a vistoria da amostra e no laudo de análise da amostra consta que o equipamento enviado possuía fonte de 260 Watts.

Em análise ao catálogo técnico do equipamento anexo à proposta "01. HP Elite Series 800 G9 Desktops PCs_compressed (1).pdf", na página 95, há a informação de que o modelo comporta fontes de 260 Watts ou 400 Watts.

Evidentemente, a disponibilidade de uma fonte de maior potência no mesmo equipamento significa que a fonte menor é uma opção barata que não suporta a sua configuração máxima, restando, portanto, claro e evidente que a fonte de 260 Watts não atende ao Edital.

Além disto, anotam-se a seguir alguns dos benefícios tecnológicos que uma fonte com capacidade maior trará ao SENAC:

Capacidade de energia:

A fonte de alimentação de 400 watts tem uma capacidade maior para fornecer energia aos componentes do sistema. Considerando a possibilidade futura de upgrade, fica claro que a fonte de 260 watts pode não ser capaz de fornecer energia suficiente para todos os componentes, levando a problemas de desempenho ou até mesmo falhas no sistema.

Desempenho ideal:

Fontes de alimentação são mais eficientes quando operam entre 50% e 80% de sua capacidade máxima. Se a configuração do sistema exigir que uma fonte de 260 watts opere perto de sua capacidade máxima, ela funcionará com menos eficiência, gerando mais calor e potencialmente reduzindo sua vida útil.

Futuras atualizações de hardware:

Uma fonte de alimentação de 400 watts oferece mais espaço para futuras atualizações de hardware. Se o SENAC decidir futuramente adicionar mais componentes de hardware, uma fonte de 260 watts pode não ser capaz de suportar a carga adicional.

Segurança e durabilidade:

Operar uma fonte de alimentação perto de sua capacidade máxima pode aumentar o risco de falhas e reduzir sua vida útil. Uma fonte de 400 watts, operando abaixo de sua capacidade máxima, será mais confiável e durável a longo prazo.

Eficiência energética:

Fontes de alimentação mais potentes são mais eficientes, o que significa que elas desperdiçam menos energia sob a forma de calor. O resultado deste cenário é a economia de energia e custos operacionais mais baixos a longo prazo.

Em resumo, embora uma fonte de alimentação de 260 watts possa ser capaz de suportar a configuração inicial do equipamento ofertado, ela não atende ao solicitado em Edital **por não suportar a configuração máxima admitida pelo equipamento**. Além disso, operar a fonte

de alimentação perto de sua capacidade máxima pode reduzir sua eficiência e vida útil, de sorte que a fonte de alimentação de 400 watts, além de atender ao solicitado em Edital, é a escolha mais segura e eficiente.

Assim, também por essa razão, deve ser desclassificada a proposta apresentada pela HP

Ao ensejo deste ponto, vale mencionar que a DELL considerou em sua proposta de preços as especificações do equipamento que atende plenamente ao Edital e representa evidente vantagem competitiva em favor do interesse do Senac.

Certificado ISO 14001:2015

Acerca do item 1 - microcomputador e monitor com câmera, o presente Edital solicita o seguinte (página 37):

18. Características mínimas complementares

...

O Fabricante do equipamento ofertado deve possuir sistema de gestão ambiental com base na norma ISO 14001, devidamente comprovado através do respectivo certificado em plena validade - enviar o certificado válido junto a documentação de habilitação;

Dos documentos anexados à proposta da licitante HP, consta o certificado ISO 14001 no arquivo "HP ISO 14001.pdf".

Entretanto, observa-se que o referido certificado possui validade até o dia **21 de Julho de 2024** e, assim, considerando que o pregão eletrônico ocorreu em 26 de Julho de 2024, o documento apresentado já não estava válido.

Oportuno consignar que a ISO 14001 é uma norma internacional que especifica os requisitos para um sistema de gestão ambiental eficaz, com o objetivo principal de ajudar as organizações a desenvolverem práticas sustentáveis em seus negócios, produtos e serviços. Aqui estão alguns pontos que destacam a importância da ISO 14001:

Preservação Ambiental:

A ISO 14001 ajuda as organizações a entenderem como suas ações podem influenciar negativamente o meio ambiente e a planejarem ações para prevenir e controlar os impactos ambientais significativos.

Gestão de Riscos:

A norma auxilia na gestão eficaz dos riscos ambientais, melhorando o desempenho ambiental e a produtividade.

Conformidade Legal:

A ISO 14001 ajuda as organizações a avaliarem e a monitorarem suas conformidades com os requisitos legais aplicáveis.

Desenvolvimento Sustentável:

A norma promove o desenvolvimento sustentável, satisfazendo as necessidades presentes sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir suas próprias necessidades.

Portanto, a ISO 14001 é de extrema importância para o meio ambiente e para o mundo, pois ajuda as organizações a implementarem práticas sustentáveis e a minimizarem o impacto negativo de suas atividades no meio ambiente, de sorte que o seu não atendimento, além de trazer vantagem indevida à HP, prejudica toda a coletividade e, por todos esses motivos, sua proposta deve ser desclassificada.

VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

O equipamento proposto pela HP viola os requisitos constantes do Termo de Referência para o item 01 em relação aos diversos aspectos acima relacionados.

Não obstante, o Sr. Pregoeiro a classificou como vencedora para o item 01 e, assim procedendo, houve o descumprimento do edital de convocação, contaminando todos os atos subsequentes com o vício da nulidade insanável por manifesta ilegalidade.

Com efeito, o princípio da vinculação ao instrumento convocatório impera em sede de procedimento licitatório, consagrado no artigo 2º, parágrafo único, do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAC-SP – Resolução nº 04/22, *verbis*:

Art. 2º O procedimento licitatório destina-se a selecionar a proposta mais vantajosa e a garantir a legitimidade, a eficiência e a objetividade da aplicação dos recursos do Senac, bem como o alcance de suas finalidades institucionais.

Parágrafo único O procedimento licitatório deve ser processado e julgado **em conformidade com os princípios da licitação e com o instrumento convocatório**, sem a adoção de critérios que frustrem seu caráter competitivo. (grifamos)

Neste exato sentido é o entendimento firmado pelo D. Procurador-Geral do Ministério Público junto ao Tribunal de Contas da União, Dr. Lucas Rocha Furtado, para quem o instrumento convocatório:

“é a lei do caso, aquela que irá regular a atuação tanto da administração pública quanto dos licitantes. Esse princípio é mencionado no art. 3º da Lei de Licitações, e enfatizado pelo art. 41 da mesma lei que dispõe que “a Administração **não pode descumprir as normas e condições do edital**, ao qual se acha estritamente vinculada”. (Curso de Direito Administrativo, 2007, p.416)

E, na esteira da jurisprudência dominante em nossos Tribunais, o E. Tribunal Regional Federal da 1ª Região também tem decidido que a Administração deve ser fiel ao princípio da vinculação ao instrumento convocatório (AC 199934000002288):

“Pelo princípio da vinculação ao instrumento convocatório, ‘a Administração não pode descumprir as normas e condições do edital, ao qual se acha estritamente vinculada’ (Lei nº 8.666/93, art. 3º, 41 e 43, I). O edital é a lei da licitação. A despeito do procedimento ter suas regras traçadas pela própria Administração, **não pode esta se furtar ao seu cumprimento**, estando legalmente vinculada à plena observância do regramento”.

Tais princípios são indissociáveis e vinculam toda a atividade administrativa ao longo de um processo licitatório, de sorte que a prática de ato contrário às regras editalícias caracteriza ato arbitrário e viciado, cujas disposições são de ordem pública e de interesse social, sendo certo que o edital, como dispõe o regulamento do Senac, é a lei da licitação.

Assim, ao aceitar a submissão de proposta despida dos requisitos mínimos exigidos no edital, o Sr. Pregoeiro enveredou pela prática de ato ilegal, consistente na *revogação* daquilo que não se pode revogar por ato discricionário do administrador público, posto que a discricionariedade encontra seus limites no já mencionado princípio da legalidade.

E, a submissão do administrador ao fiel cumprimento do edital é vinculativa, posto que sua observância decorre da Lei, de modo que a sua inobservância acarreta a nulidade do ato e consequente necessidade de correção, ainda que pela via judicial, caso não saneada nesta Instância Recursal Administrativa.

Ressalte-se que as normas acima transcritas não veiculam mera expectativa, mas regra absoluta, de natureza cogente, cujo descumprimento desagua na irremediável nulidade da classificação da proposta irregularmente apresentada.

Diante dos argumentos aqui despendidos, em especial o descumprimento objetivo do edital, a Administração Pública tem o **dever jurídico de rever a classificação das propostas apresentadas pela licitante HP**, porque é ônus da Administração Pública a revisão de seus próprios atos quando estes forem ilegais, inconvenientes ou inoportunos.

Nesse diapasão, há o entendimento sumulado da **Suprema Corte**, *verbis*:

Súmula STF 346 – “(...) a administração pode declarar nulidade de seus próprios atos”.

Dessa forma, nos termos das disposições editalícias referidas ao longo do presente, denota-se que a licitante HP não atendeu às exigências acima enumeradas e, assim, sua proposta deve ser desclassificada, prosseguindo-se o certame com o exame da proposta apresentada pela segunda colocada.

PEDIDO E REQUERIMENTOS

Ante o exposto, pede-se seja dado provimento ao presente recurso, a fim de desclassificar a proposta apresentada pela empresa HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos Ltda., seguindo-se com o exame de viabilidade da proposta apresentada pela segunda colocada e demais atos subsequentes de habilitação e proclamação do resultado para posterior adjudicação.

Ao ensejo, a Recorrente pede seja atribuído efeito suspensivo ao presente recurso.

Termos em que,
Pede deferimento.

Hortolândia, 05 de agosto de 2024

Dell Computadores do Brasil Ltda.

Fernando Bergamo - Executivo de Contas e Procurado

ANEXO 01



Iniciar sessão



Explorar

Comprar

Suporte

Pesquisar no Suporte HP



Iniciar sessão

Verifique o status de sua garantia ou serviço

[Voltar](#)

Detalhes da cobertura



imprimir esta página

Status de cobertura ?



Ativo

Garantia de fábrica

[Confira nossas melhores ofertas](#)

[Adicionar produto ao meu Painel da HP](#)



HP Elite SFF 800 G9 Desktop PC (891X0LA)

Série: BRJ336969Q Produto: 891X0LA

Acessórios HP Premium

Economize em acessórios selecionados.

[Comprar agora](#)

Redefina o que é possível

Perfeitamente criado com desempenho, energia e velocidade.

[Comprar agora](#)

Opções de suporte para seu produto



[Acessar a página do meu produto](#)



[Visualizar opções de contato](#)

Informações adicionais



Tipo de cobertura	Garantia de fábrica
Tipo de serviço	Warranty Hardware Maintenance On-Site
Status	Ativo
Data de início	December 12, 2023
Data de término	January 30, 2025
Tempo restante	Meses restantes: 5, Dias restantes: 25
Nível de serviço	Response Time Coverage Window for Std Days Remote Response Method Geographic Coverage Material Handling Duration in Months Parts Logistics Usage Limitations

Dê retorno



Verifique o status de sua garantia ou serviço	
Onsite Response Method	
Entregas	Hardware Problem Diagnosis Onsite Support Parts and Material provided
Tipo de cobertura	Garantia de fábrica
Tipo de serviço	Wty: HP Support for Initial Setup
Status	Expirado
Data de início	December 12, 2023
Data de término	April 29, 2024
Tempo restante	Garantia expirada
Nível de serviço	Duration in Days Named Callers Remote Response Method Remote Response Time Coverage Window Std Days
Entregas	Initial Setup Assistance
A HP verificou as informações do seu produto, incluindo os número do produto e de série, para determinar os seus resultados.	

País/ região:  [Brasil](#)

Sobre nós

Como comprar

Suporte

Parceiros da HP

Permaneça conectado

Dê retorno

[Recalls](#) | [Reciclagem de produtos](#) | [Acessibilidade](#) | [Privacidade](#) | [Brasil Relatório de Transparência Salarial](#) | [Termos de uso](#) | [Opções de cookies e anúncios](#)

©2024 HP Development Company, L.P. As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

ANEXO 02

Please enter your email address.

Customer

3:06 pm

hugo[REDACTED]@[REDACTED].com

Chat

3:06 pm

What is your company's name?

Customer

3:07 pm

HS Engineering

Chat

3:07 pm

Is the Business one of the following:

Customer

3:07 pm

Small and Medium Business

Chat

3:07 pm

of Employees:

Customer

3:07 pm

1-99

Chat

3:07 pm

How can we assist you today?

Customer

3:07 pm

Hi. I work on the procurement department, and I received a request to quote 10 units of HP Elite SFF 800 G9 with the processor Intel Core i5-14600. The problem is that looking at the HP website, I am only seeing the model i5-14500. My technical support told me that the Core i5-14600 is not an option for this model, once it is not listed in the HP QuickSpec (<https://h20195.www2.hp.com/v2/GetDocument.aspx?docname=c08017769>). So, once the processor Intel Core i5-14600 is not available now, will it be available in the future?

Connor

3:07 pm

Thank you for contacting the HP.com Small Medium Business Sales Chat, my name is Connor. I have read your question and I am ready to assist. How are you doing today?



Chat Transcript

Conversation 4997029 Started sex. 2 Aug 2024

Chat

3:05 pm

Welcome to the HP Store. Although our chat sessions are designed to be secure and encrypted, we do not recommend entering credit card information directly into the chat.
HP's use of this information is governed by the provisions of the [HP Online Privacy Statement](#).
The agent can see everything that is typed into the portal before you click submit. This makes chatting quicker and more efficient.
Please select an option:

Customer

3:06 pm

Business use products

Chat

3:06 pm

Please select a department

Customer

3:06 pm

US Sales

Chat

3:06 pm

Please select a product.

Customer

3:06 pm

Computers, Workstations & Tablets

Chat

3:06 pm

Please enter your first and last name.

Customer

3:06 pm

Hugo ██████████

Chat

3:06 pm

Customer**3:08 pm**

I'm good and you?

Connor**3:08 pm**

Glad to hear! I am well, thank you!

I do apologize! It appears you have reached the US HP Shopping team in error. We are the direct online retailer for United States based customers only and thus we are only able to assist with any issues or questions originating from within our store. For international sales and support, please select the correct country from this link:

<https://www.hp.com/us-en/contact-hp/ww-contact-us.html>

Customer**3:09 pm**

Right. These PC's will be used in our office in Miami-FL.

Connor**3:10 pm**

Got it! May I have your company's US address please?

Customer**3:11 pm**

Yes.

545 NW 26th St #100, Miami, FL 33127

Connor**3:14 pm**

Thank you for verifying that with me Hugo! At this time, I am not seeing we currently have the HP Elite SFF 800 G9 Desktop PC available with that processor. We do not currently have any signs that that processor will be released for this model. We do however have the HP Z2 Small Form Factor G9 Workstation - Customizable, the next step up. This does appear to have this processor as an option. Here is a link to view it:



[HP Z2 Small Form Factor G9 Workstation - Customizable - 4N3T7AV_MB](#)

Please click the picture or the link to check it out and let me know what you think. If you have any questions or would like to place an order I am happy to help!

Customer**3:15 pm**

OK. I will check that.
Thanks for your help.

Connor

3:15 pm

You're welcome! Is there anything else I can assist you with today?