

NOTA DE ESCLARECIMENTO Nº 02

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90009/2026

O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul - Coren-RS, por meio da Pregoeira, nomeada pela Portaria nº 414/2024, conforme suas atribuições dispostas na Lei nº 14.133/2021 e, em consulta à área técnica, vem esclarecer os questionamentos abaixo:

Questionamento 1:

Entende a licitante que eventuais remanejamentos ou relocações de equipamentos solicitados pela Contratante após a instalação inicial (mudança de setor ou de endereço) constituem serviço diverso, a ser previamente agendado entre as partes, não impactando os prazos do SLA dos demais equipamentos. Está correto o entendimento?

Resposta 1:

O entendimento está parcialmente correto. O remanejamento físico (desinstalação, transporte e reinstalação) de equipamentos está previsto no escopo de assistência técnica e possui um SLA próprio e independente de, no máximo, 3 dias úteis após a requisição. Como é um serviço sob demanda pré-agendada, não afeta a métrica do SLA de manutenção corretiva (defeitos) dos demais equipamentos do parque.

Questionamento 2:

Entende a licitante que, na hipótese de falha total cuja solução dependa da substituição do equipamento, o atendimento se considera cumprido com a disponibilização de equipamento equivalente, ainda que de modelo diverso, desde que atendidas as especificações técnicas do edital. Está correto o entendimento?

Resposta 2:

O entendimento está correto. Em casos de defeitos insanáveis ou recorrentes, a "troca técnica" exige que a Contratada substitua a máquina defeituosa por outra "com idênticas características" ou "compatível com os requisitos da categoria". Logo, o equipamento substituído pode ser de modelo diverso, contanto que seja novo (primeiro uso) e cumpra integralmente os requisitos técnicos mínimos exigidos no edital para aquela categoria.

Questionamento 3:

Considerando as normas ISO/IEC 19752 (5% de cobertura, para a página monocromática) e ISO/IEC 19798 (20% de cobertura, para a página policromática) como base de formação do custo por página, entende a licitante que tais percentuais constituem o parâmetro de consumo de insumos e que impressões com área de cobertura superior

(documentos com imagens, fundos ou elementos gráficos) consomem insumo adicional, ensejando o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato (art. 124, II, "d", da Lei nº 14.133/2021), mediante comprovação. Está correto o entendimento?

Resposta 3:

O entendimento está incorreto. As normas ISO/IEC 19752 (preto) e 19798 (cor) são citadas no TR exclusivamente como parâmetro para exigir o **rendimento mínimo por carga** que os cartuchos originais devem possuir (Ex: 10.000 páginas). O modelo de faturamento adotado é híbrido, onde a contratada é remunerada por **Página Impressa**, independentemente da mancha de cobertura utilizada pelo usuário. A obrigação da contratada é manter o "fornecimento contínuo de todos os insumos e consumíveis necessários" ao pleno funcionamento. Não há previsão editalícia para cobrança extra ou reequilíbrio automático motivado por variações de cobertura de toner; pleitos de reequilíbrio econômico-financeiro (Art. 124 da Lei 14.133/2021) seguem a regra legal geral da imprevisibilidade, não se aplicando à variação ordinária da mancha.

Questionamento 4:

Considerando que a instalação depende de infraestrutura a cargo da Contratante (energia, rede lógica, mesa/balcão e acesso aos locais), entende a licitante que o prazo de entrega e instalação somente se inicia após a disponibilização dos locais em condições de uso, e que atrasos imputáveis à Contratante ou decorrentes de força maior suspendem a contagem do prazo, sem incidência de glosa ou penalidade. Está correto o entendimento?

Resposta 4:

O entendimento está correto. O ETP define que o provimento da infraestrutura básica (energia elétrica compatível e pontos de rede lógica) é de responsabilidade da Contratante (Coren-RS). O TR assegura que, em caso de impossibilidade de finalizar a implantação "por responsabilidade do CONTRATANTE", poderá ser concedido prazo adicional (sem glosa) à Contratada, mediante solicitação motivada.

Questionamento 5:

Considerando que atribui à Contratante o fornecimento da rede elétrica e diante do exíguo prazo de instalação, entende a licitante que todas as tomadas dos locais de instalação atendem ao padrão ABNT NBR 14136, com aterramento adequado e tensão estável, e que eventuais danos aos equipamentos decorrentes de deficiência da rede elétrica (surtos, oscilações, ausência de aterramento) são de responsabilidade da Contratante. Está correto o entendimento?

Resposta 5:

O entendimento está parcialmente correto. O Coren-RS é responsável por prover a energia elétrica compatível, e o TR isenta a contratada/prevê ressarcimento em casos de danos decorrentes de "descarga elétrica" que configurem um "evento acidental grave" e imprevisível. Contudo, se as oscilações forem consideradas normais e o maquinário for sensível, o TR determina expressamente que caberá à CONTRATADA fornecer, sem custos adicionais, "autotransformadores e/ou recursos de estabilização de corrente elétrica" essenciais ao correto funcionamento dos ativos.

Questionamento 6:

Considerando que as obrigações de reparo se referem a vícios resultantes da execução ou dos materiais empregados pela Contratada, e que os equipamentos locados permanecem sob a guarda da Contratante em suas dependências, entende a licitante que os reparos ou substituições decorrentes de mau uso, uso indevido, negligência de usuários, vandalismo, furto ou roubo serão ressarcidos pela Contratante, na condição de depositária dos bens. Está correto o entendimento?

Resposta 6:

O entendimento está correto. O TR prevê que, excepcionalmente, o Coren-RS fará o ressarcimento dos custos de reparo ou valor do equipamento depreciado quando for comprovado, mediante processo administrativo de apuração, dolo, má-fé, vandalismo, uso em flagrante desacordo com os manuais, ou roubo no interior do órgão.

Questionamento 7:

Considerando que o art. 393 do Código Civil e o art. 124, II, "d", da Lei nº 14.133/2021 afastam a responsabilidade por eventos imprevisíveis e inevitáveis, entende a licitante que os danos aos equipamentos locados decorrentes de caso fortuito ou força maior, tais como tempestades, alagamentos, descargas elétricas, incêndios e quedas de estrutura, não são de sua responsabilidade e, havendo necessidade de reparo ou substituição, serão ressarcidos pela Contratante. Está correto o entendimento?

Resposta 7:

O entendimento está correto. Danos ocasionados por eventos acidentais graves e imprevisíveis (como tempestades, enchentes, quedas estruturais de teto, descarga elétrica severa ou incêndio) implicarão no ressarcimento do bem pela Contratante, considerando seu valor de mercado depreciado, mediante laudo e apuração de nexo causal.

Questionamento 8:

Entendemos que a aplicação de glosas e multas referente ao descumprimento do nível de serviço ou descumprimento no tempo SLA serão aplicados sobre o valor mensal contratual do equipamento danificado. Está correto nosso entendimento?

Resposta 8:

Os percentuais de desconto (GLOSA) referenciados no apêndice 4 recaem sobre a fatura mensal do contrato.

Questionamento 9:

Entendemos que, caso o ambiente de gestão de chamados da Contratante permita integração com APIs com a ferramenta de gestão de chamados da empresa Contratada por meio de APIs (disponibilizados pela Contratada), a Contratante permitirá a realização da integração entre ferramentas ITSM, correto?

Resposta 9:

O entendimento está correto. A solução de bilhetagem e gestão requerida contempla o uso de "API REST para integração com sistemas internos do Coren-RS". A contratada deve oferecer sistema com interface web para abertura de chamados, o que permite, tecnicamente, integrações com outras ferramentas ITSM.

Questionamento 10:

Visando obter um reparo / solução da falha de forma mais ágil, entendemos que será permitido realizar o 1º atendimento de forma remota, correto?

Resposta 10:

O entendimento está correto. O SLA de primeiro atendimento visa a "pré-análise (retenção) e direcionamento" e a adoção de medidas preliminares, o que pode e deve ser realizado via acesso remoto ou telefônico antes de deslocar um técnico on-site.

Questionamento 11:

Entendemos que como medida para solução do chamado, a empresa Contratada poderá realizar o redirecionamento das filas de impressão, com isso, a Contratante terá o restabelecimento do serviço que é objeto deste contrato, permitindo à Contratada realizar a parada do relógio de solução. Está correto nosso entendimento?

Resposta 11:

O entendimento está **incorreto**. O TR determina que "redirecionamento e backup de filas" são medidas de primeiro atendimento para atenuar a indisponibilidade. No entanto, a regra de paralisação/interrupção do relógio de SLA de reparo aplica-se **exclusivamente** à "ativação de equipamento back-up que possua as mesmas funcionalidades do equipamento para o qual a manutenção foi demandada".

Questionamento 12:

A Contratada poderá realizar a ativação de equipamento de backup, restabelecendo o serviço de impressão, permitindo realizar a parada do relógio de solução do chamado para os casos em que o reparo necessite de peças. Está correto nosso entendimento?

Resposta 12:

O entendimento está correto. Se houver atraso por falta de peças e a contratada disponibilizar equipamento físico de backup equivalente (mesmas funções do original), a contagem do prazo de SLA da manutenção (ST.03) será temporariamente interrompida.

Questionamento 13:

Entendemos que a limpeza/manutenção preventiva pode ser realizada sempre que ocorrer uma visita técnica oriunda de manutenção corretiva, correto?

Resposta 13:

O entendimento está correto. O edital prevê que limpezas e manutenções preventivas devem ocorrer "conforme necessidade ou mediante solicitação". Não há vedação para que o técnico realize rotinas de prevenção durante a mesma visita de uma ação corretiva.

Questionamento 14:

A Contratada tem por objetivo manter o pleno funcionamento dos equipamentos, e entende que a Manutenção Preventiva é de extrema importância para este fim. Diante disso, a Contratada utiliza a recomendação periódica do fabricante dos equipamentos ofertados para realizar essa manutenção. Entendemos que a Contratada deverá seguir desta forma. Está correto o nosso entendimento?

Resposta 14:

O entendimento está correto. O TR estipula claramente que a manutenção preventiva periódica deve incluir "inspeções regulares, limpeza, lubrificação, substituição de componentes desgastados e atualização de firmware, **conforme as recomendações do fabricante** e as melhores práticas do setor".

Questionamento 15:

Entendemos que a Contratante disponibilizará servidor de impressão (físico ou virtual) para instalação do software de bilhetagem e filas de impressão (drivers), correto?

Resposta 15:

O entendimento está incorreto. É atribuição explícita da CONTRATADA "fornecer o servidor de bilhetagem onde serão instalados os softwares de gerenciamento, contabilização e impressão". Isso inclui o fornecimento do host para as filas de impressão.

Questionamento 16:

Todos os equipamentos estarão ligados em rede via cabo?

Resposta 16:

O TR exige que o hardware possua conexões nativas "Ethernet Gigabit 10/100/1000 com conector RJ-45" e, no mínimo, Wi-Fi 802.11. Portanto, em regra, os equipamentos serão conectados via cabeamento físico (conforme infraestrutura lógica existente do Coren-RS), porém o suporte Wi-Fi poderá ser acionado conforme o leiaute das Subseções.

Questionamento 17:

A instalação/mapeamento de driver/fila de impressão pode ser realizada de forma remota com ferramentas ou políticas de GPO/Login Script? Se não for possível, qual a quantidade de estações de trabalho para instalação/mapeamento de driver/fila de impressão?

Resposta 17:

O TR especifica a configuração central de "servidores de impressão, pastas de rede, grupos de usuários" e integração com "LDAP/Active Directory". Com isso, o empacotamento de drivers (GPO/Script) pode ser executado via sistema operacional de rede, eximindo o mapeamento de "máquina a máquina".

Questionamento 18:

Existe necessidade de alguma funcionalidade como cotas, regras, políticas de impressão, customizações, por favor exemplificar? Quem fará a gestão destes recursos, Contratante ou Contratada?

Resposta 18:

Sim, há exigência de funcionalidades restritivas no ambiente de impressão. O TR prevê políticas como: bloqueio automático ao atingir cota de usuário/centro de custo; impressão segura com retenção e autenticação (Pull Printing); restrição de cor não autorizada; e roteamento para máquinas econômicas. A configuração inicial será feita pela Contratada e, após a capacitação, a gestão do dia a dia poderá ser realizada pela equipe de TI do Coren-RS.

Questionamento 19:

Infraestrutura de servidores e instância de banco de dados será de responsabilidade da Contratante?

Resposta 19:

O entendimento está incorreto. A solução é "Turn-key" e "todos os custos de licenciamento da solução e de eventuais componentes necessários à implementação dos requisitos mínimos exigidos deverão ser suportados pela CONTRATADA". A contratada deve prover o servidor e, se o software demandar um SGBD (como SQL Express, PostgreSQL, etc.), este deve estar acoplado e ser licenciado/mantido pela Contratada.

Questionamento 20:

Entendemos que a Contratante realizará as solicitações de apoio e reparo aos equipamentos no portal web fornecido pela Contratada. Está correto nosso entendimento?

Resposta 20:

O entendimento está correto. O edital prevê o acionamento de suporte técnico "com preferência para a adoção de solução via web", mediante sistema fornecido pela Contratada.

Questionamento 21:

Considerando o clima úmido e o inverno rigoroso da região, a estufa de papel é indispensável para evitar danos ao insumo e prejuízos às impressões. Entendemos que a responsabilidade pelo fornecimento da estufa será da própria Administração, garantindo a plena exequibilidade contratual, está correto nosso entendimento?

Resposta 21:

O entendimento está correto. No edital, a responsabilidade pelo fornecimento do papel recai integralmente sobre o Coren-RS. Logo, todos os cuidados e insumos acessórios relativos

ao acondicionamento físico do papel (como armários, estufas e proteção contra umidade) não compõem as obrigações da Contratada.

Questionamento 22:

Qual data que se encerra o atual contrato de outsourcing de impressão?

Resposta 22:

O contrato atual do Coren-RS (Nº 019/2022) tem previsão oficial de encerramento no dia 18 de agosto de 2026.

Questionamento 23:

Para os itens 5 e 6 (Página) serão aceitas quantas casas no máximo após a vírgula? E caso seja possível apenas duas casas após a vírgula, como será feito o arredondamento?

Resposta 23:

Para os itens 6, 7, 8 e 9 (Página) serão aceitos até 4 casas decimais após a vírgula sendo que o arredondamento em caso de 2 casas decimais apenas, seguirá a norma NBR 5891, observado os valores máximos contidos no item 1 do Edital - Estimativas do valor da contratação.

Questionamento 24:

Qual o software/solução que a Contratante utiliza atualmente para controle e/ou gerenciamento de bilhetagem (produção)?

Resposta 24:

Atualmente o Software de bilhetagem utilizado é o NDD Print.

Porto Alegre, 03 de julho de 2026.

**Caroline Bordignon Peccin
Pregoeira do Coren-RS
Portaria nº 414/2024**