Florianópolis, 09 de novembro de 2026.

PROCEDIMENTO LICITATÓRIO Nº 000/2025 - ESCLARECIMENTO Nº 01

Prezados Licitantes,

Em atenção à consulta formulada por determinada(s) empresa(s) interessada(s) em participar do referido processo seguem os esclarecimentos da área técnica:

Questionamento 1:
Seria admissível, para fins de execução da garantia e do suporte técnico oficial do fabricante, o uso de peças remanufaturadas OEM, desde que sejam originais do fabricante, devidamente certificadas, rastreáveis e equivalentes, em desempenho e confiabilidade, às peças novas?

Resposta 1:
De acordo com a área técnica, não. O Termo de Referência estabelece que todas as peças deverão ser novas e originais do fabricante. Peças remanufaturadas, ainda que OEM e certificadas, não se enquadram no conceito de peça nova. Ficam mantidas as exigências do Termo de Referência.

Questionamento 2:
Considerando que as informações mínimas previstas no item não são, via de regra, suficientes para isolar a causa técnica do defeito, poderá a Contratada realizar contato remoto complementar com o usuário/responsável indicado (por telefone, e-mail, ferramenta de acesso remoto ou outro meio) para fins de diagnóstico preliminar, como etapa que antecede ou complementa o atendimento presencial previsto?
Caso a realização do diagnóstico remoto dependa de informações adicionais, disponibilização do usuário, acesso ao local ou fornecimento de dados complementares por parte da Unidade Responsável, e tais elementos não sejam disponibilizados tempestivamente pela Contratante, poderá o chamado ser caracterizado como pendente por responsabilidade da Contratante, com a consequente suspensão da contagem do prazo de reparação até a efetiva disponibilização das condições necessárias ao atendimento?

Resposta 2:
De acordo com a área técnica, sim. A Contratada poderá realizar contato remoto com o usuário para diagnóstico preliminar, desde que:
a) não substitua o atendimento on-site, quando este for necessário;
b) não altere o prazo de atendimento no próximo dia útil (NBD) previsto no Termo de Referência;
c) o acesso remoto aos equipamentos tenha prévia autorização da CASAN.

O Termo de Referência NÃO prevê suspensão de prazo. O diagnóstico remoto é uma etapa facultativa da Contratada e não suspende o atendimento on-site no prazo estabelecido. Eventual impedimento de acesso ao local por responsabilidade da CASAN deverá ser registrado no chamado e será avaliado pela fiscalização do contrato.

MOISÉS PACHECO DE SOUZA
AGENTE DE LICITAÇÃO