

Manaus, 13 de outubro de 2026.

Ofício circular nº 0014/2026 – CPL/CIGÁS.

(Referente ao Edital PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2026 – CPL/CIGÁS).

Prezados Senhores,

A Companhia de Gás do Amazonas – CIGÁS informa que o Edital do Pregão Eletrônico nº 2/2026 – CPL/CIGÁS, cujo objeto consiste na contratação de empresa especializada para o fornecimento de licenças Microsoft, na modalidade software as a service (saas), contemplando licenças Office 365 E1 e Office 365 E3, informamos que:

Dos questionamentos e esclarecimentos:

Questionamento 1. Da unidade de fornecimento e formação dos preços O Termo de Referência apresenta os itens Office 365 E1 e Office 365 E3 com unidade de fornecimento "SV", bem como quantitativos mínimo e máximo.

Dessa forma, solicitamos esclarecer o significado da unidade "SV" e confirmar se o preço unitário deverá ser apresentado por licença/usuário para o período integral de 12 (doze) meses, por licença/mês ou conforme outra unidade de medida.

Solicitamos, ainda, esclarecer como deverá ser calculado o valor total de cada item e o valor global da proposta para fins de julgamento.

Resposta 1: Deverá ser considerada a unidade e a quantidade contida no Anexo III - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS, anexo ao Edital. O cálculo deverá ser feito através da multiplicação do preço unitário com a quantidade de cada item, para o final somar o preço total contida no Anexo III - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS, anexo ao Edital.

Questionamento 2. Do início da vigência e da Ordem de Fornecimento.

O item 7.1 do TR prevê vigência "a partir da data de junho de 2027 [...] ou mediante a apresentação por ordem de fornecimento". O item 15.2 do Edital, porém, conta a vigência a partir da assinatura do contrato. Solicitamos informar:

- a) a data prevista para a assinatura do contrato;
- b) a data de início da vigência e da disponibilização das licenças.
- c) Em julho o fabricante faz reajuste de preço, o contrato será assinado antes do mês de julho de 2027?
- d) Caso o contrato seja assinado em julho e a Microsoft faça algum reajuste de preço, a contratada poderá reajustar os preços caso comprove por comunicado oficial do fabricante que houve reajuste.

Resposta 2: a) A data prevista de assinatura do contrato deverá ocorrer anterior à data de 28/06/2027.

b) A vigência e disponibilização das licenças deverão ocorrer dia até o dia 29/06/2027.

c) Sim.

d) Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses, conforme edital e anexos.

Questionamento 3. Do SLA de disponibilidade

O Termo de Referência estabelece disponibilidade mínima dos serviços Microsoft de 99,9% ao mês.

Solicitamos esclarecer se a apuração desse indicador será realizada com base nos indicadores oficiais de disponibilidade divulgados pela própria Microsoft ou se a contratada será responsabilizada por eventual indisponibilidade decorrente exclusivamente da infraestrutura ou dos serviços da fabricante, sobre os quais não possui controle operacional.

Resposta 3: O índice de disponibilidade de 99,9%, previsto no item 3.13.1 do TR, poderá considerar os indicadores oficiais de disponibilidade publicados pela Microsoft.

Considerando que a disponibilidade da solução depende principalmente da infraestrutura e dos serviços operados pelo fabricante, eventuais indisponibilidades atribuíveis à Microsoft deverão ser avaliadas individualmente pela CIGÁS, considerando as responsabilidades de cada parte e as circunstâncias da ocorrência, para fins de apuração de eventual responsabilidade contratual.

Questionamento 4. Do atendimento 24x7 e da definição de "horas úteis"

O item 9.1.3 estabelece a disponibilização de Central de Atendimento Técnico (Service Desk) em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

Por outro lado, os níveis de serviço estabelecem prazos de atendimento inicial de chamados críticos, médios e de baixa prioridade em "horas úteis".

Solicitamos esclarecer o conceito de "horas úteis" para fins de medição dos SLAs e, especialmente, como será contabilizado o prazo de atendimento de chamados críticos registrados fora do horário comercial, em finais de semana ou feriados.

Resposta 4: Caberá à Contratada apoiar a CIGÁS nas questões relacionadas ao licenciamento, na abertura e no acompanhamento de chamados junto ao fabricante e no fornecimento de relatórios, conforme previsto no item 3.5 do Termo de Referência. A Central de Atendimento Técnico deverá observar o regime 24x7 previsto no item 9.1.3 do TR, podendo utilizar os canais de suporte da Microsoft para o escalonamento de demandas relacionadas à plataforma.

Questionamento 5. Da possibilidade de fornecimento de produto sucessor Microsoft

O Termo de Referência prevê a possibilidade de fornecimento do Office 365 E1 ou E3 ou de seu produto sucessor oficialmente disponibilizado pela Microsoft.

Solicitamos confirmar que, caso a Microsoft altere a nomenclatura, composição ou denominação comercial dos planos entre a apresentação da proposta e o início da vigência contratual, poderá ser fornecido o respectivo produto sucessor oficialmente disponibilizado pela fabricante, desde que atenda às funcionalidades e requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

Resposta 5: Será aceito o fornecimento de produto sucessor oficialmente disponibilizado pela Microsoft em substituição aos planos Office 365 E1 ou E3, desde que a licitante comprove documentalmente a alteração de nomenclatura, composição ou denominação comercial promovida pelo fabricante, bem como a sucessão entre os produtos. A aceitação ficará condicionada à comprovação de que a solução sucessora atende integralmente às funcionalidades, aos requisitos técnicos e às demais condições estabelecidas no Termo de Referência, sem prejuízo ao atendimento das necessidades da CIGÁS.

Questionamento 6. Os itens 9.1.4, 9.1.7, 9.1.8, 9.1.16 e 11.3 do TR mencionam atualização de firmware, substituição de equipamentos, visitas técnicas e autorizações da ANATEL. Como o objeto é exclusivamente o fornecimento de licenças em nuvem (SaaS), entendemos que essas obrigações não se aplicam a esta contratação. Está correto esse entendimento?

Resposta 6: Sim. Os itens mencionados deverão ser desconsiderados.

Questionamento 7. Referente ao item 3.3. Requisitos Mínimos subitem 3.3.1 é solicitado as funcionalidades como Entra ID P1 ou P2 , Auditoria e Recursos de Segurança Avançados e no item 3.10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO subitem 3.10.1 solicita Autenticação Multifator (MFA). O licenciamento em específico não contempla nativamente os recursos solicitados, podendo demandar licenças complementares específicas. Diante disso, questionamos se serão aceitas as funcionalidades nativas dos planos licitados ou se a contratação deverá contemplar licenças adicionais para atendimento integral dos requisitos especificados.

Resposta 7: A contratação deverá atender aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência por meio das funcionalidades disponibilizadas nos planos de licenciamento licitados. Não está prevista a aquisição de licenças complementares. A implementação e a utilização dos recursos de segurança deverão observar as funcionalidades

efetivamente contempladas nos planos contratados e as condições de disponibilização da plataforma Microsoft.

Questionamento 8. Referente ao item 3.5. GESTÃO DO LICENCIAMENTO subitem IV, V e VI entendemos que as atividades de orientação de uso das licenças, emissão de relatórios gerenciais e apoio em auditorias de licenciamento caracterizam serviços de gestão e consultoria, não fazendo parte do escopo de um fornecimento exclusivo de licenças. Está correto nosso entendimento? Em caso negativo, será aceita a disponibilização de ferramenta de gestão de licenciamento para atendimento dessas necessidades, sem a prestação de serviços especializados recorrentes pelo fornecedor?

Resposta 8: As atividades previstas no item 3.5 deverão ser atendidas no âmbito das obrigações contratuais, observados os limites do objeto contratado. Espera-se que a Contratada forneça orientações relacionadas ao licenciamento, relatórios gerenciais e apoio em auditorias de licenciamento, quando solicitados, sem que isso implique, necessariamente, a prestação de serviços especializados recorrentes de consultoria. Poderão ser utilizadas ferramentas disponibilizadas pelo fabricante para apoiar essas atividades, desde que atendam às necessidades da CIGÁS.

Questionamento 9. Referente ao item 3.12. SUPORTE TÉCNICO e 3.13. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO é correto considerar que o suporte técnico exigido nessa contratação será fornecido pelo fabricante Microsoft, com as suas diretrizes globais e através dos seus canais oficiais de atendimento, seguindo as suas regras de níveis de serviços (SLA) e atendimento aos chamados, totalmente online através de e-mail ou portal de abertura de chamado ou ainda atendimento telefônico, ficando com a Contratada o fornecimento, o provisionamento das licenças Microsoft e o suporte exclusivamente às atividades relacionadas ao licenciamento, disponibilização e ativação dos produtos Microsoft contratados? Está correto o nosso entendimento?

Resposta 9: A Microsoft é a principal responsável pela operação e disponibilidade da plataforma, devendo o suporte relacionado ao funcionamento dos serviços observar os canais oficiais e os níveis de serviço definidos pelo fabricante. A Contratada caberá o fornecimento, o provisionamento e a ativação das licenças, bem como o suporte relacionado às atividades de licenciamento e à disponibilização dos produtos contratados, incluindo o apoio à CIGÁS na abertura e no acompanhamento de chamados junto à Microsoft. Eventuais indisponibilidades atribuíveis ao fabricante deverão ser avaliadas pela CIGÁS considerando as condições contratuais, os indicadores oficiais da Microsoft e as responsabilidades de cada parte, para fins de apuração de eventual responsabilidade.

Por fim, como o presente expediente não acrescenta novas informações e exigências ao Edital e nem afeta a formulação da proposta de preços, a data designada para abertura do certame permanecerá inalterada.

Atenciosamente,

DANIEL SILVA DOS SANTOS

Pregoeiro da Comissão Permanente de Licitação – CPL/CIGÁS

Visto:

ODÍLIO MENDONÇA DA SILVA

Coordenador da Comissão Permanente de Licitação – CPL/CIGÁS