

Manaus, 06 de outubro de 2026.

Ofício circular nº 0013/2026 – 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. Com o objetivo de instruir a elaboração de nossa proposta comercial em conformidade com os requisitos do certame, solicitamos esclarecimento acerca do item 9.1.3 do Instrumento Convocatório, que estabelece:

“9.1.3. Disponibilizar Central de Atendimento Técnico (Service Desk) em regime de funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual.”

Diante do exposto, questiona-se:

Será admitido que a Central de Atendimento Técnico (Service Desk), em regime de funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, seja disponibilizada e executada diretamente pelo fabricante da solução?

Resposta 1: Sim. Será admitida a prestação do serviço de Central de Atendimento Técnico (Service Desk), em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, diretamente pelo fabricante da solução, desde que sejam integralmente atendidos os níveis de serviço, prazos e demais condições estabelecidas no Termo de Referência.

A utilização do suporte técnico do fabricante não afasta a responsabilidade da

CONTRATADA pela execução contratual, devendo esta permanecer responsável pelo acompanhamento dos chamados e pela adoção das providências

necessárias até a efetiva resolução das ocorrências, conforme estabelecido no Termo de Referência.

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