

**EMPRESA: SONDA (solicitação complementar)**

**Recebido 11 de nov. de 2022 às 11:06**

A Empresa Sonda Procwork Informática LTDA., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.733.698/0001-66, vem, por seu bastante procurador, que assina ao final, solicitar tempestivamente os seguintes ESCLARECIMENTOS a respeito do pregão eletrônico em epígrafe:

**Questionamento 1:** Referente ao item 7.3. INDICADORES/NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, questionamos se os atuais contratos SONDA e HEPTA possuem os mesmos indicadores propostos, ou se neste edital estão mais agressivos.

**RESPOSTA:**

Os níveis mínimos de serviço são definidos dentro de várias realidades do MAPA, que se modificam ao longo do tempo. Além disso, os contratos atuais não são iguais ao contrato que se propõe fazer, devido à mudança na realidade, tanto técnica quanto legal e na mudança da forma e prazo de contratação. Então o SLA dessa contratação não pode ser comparado com nenhum outro SLA, o que inviabiliza qualquer conclusão a partir do conhecimento de qual SLA é aplicado nos contratos atuais.

A tabela 14 do item 7.6 está com várias hipóteses(64 hipóteses) de glosa com o objetivo de combater situações que já aconteceram no contrato atual e a equipe de fiscalização não poderia aplicar nenhum desconto no pagamento.

No item 7.3 , temos 18 indicadores, no contrato atual(SONDA), são apenas 07.

**Questionamento 2:** Referente ao item 6.1.5 - ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS ESPECIAIS: Levando em consideração não sabemos onde os usuários especiais estarão alocados, a redução de 20% no tempo pode significar a inexecução de cumprimento do indicador. Caso ocorram situações como esta, o tempo de deslocamento poderá ser expurgado do SLA?

**RESPOSTA:** A CONTRATADA poderá manter parte de sua equipe alocada presencialmente. Se esta não for sua opção, deve ter em mente que o SLA será mais difícil de ser atendido. Não haverá expurgo de SLA de tempo de deslocamento. Importante ressaltar que o atendimento aos usuários especiais será realizado apenas na SEDE/anexo, por isso é indispensável ter a equipe presencial.