

**eder.scosta@hotmail.com**

---

**De:** NULIT-TRF1-Núcleo de Licitações  
**Enviado em:** segunda-feira, 21 de agosto de 2017 16:49  
**Para:** 'celso.penalber@lanlink.com.br'  
**Assunto:** ENC: Service Desk- JF  
**Anexos:** 45 - Esclarecimento - PE 41.pdf

Senhor licitante,

Segue resposta a solicitação de esclarecimento.  
Atenciosamente,



---

**De:** SEINF-TO - Seção de Tecnologia da Informação  
**Enviada em:** quinta-feira, 17 de agosto de 2017 16:22  
**Para:** NULIT-TRF1-Núcleo de Licitações  
**Assunto:** ENC: Service Desk- JF

Senhor(a) Diretor(a),

Segue questionamentos da empresa LANLINK.

Atenciosamente,



---

**De:** Antonio Celso Vasques Penalber [<mailto:celso.penalber@lanlink.com.br>]  
**Enviada em:** quarta-feira, 16 de agosto de 2017 20:48  
**Para:** 'seinf.to@trf1.jus.br'  
**Assunto:** Service Desk- JF

Prezado,

Somos uma das empresas que apresentaram proposta para esta demanda. Seguem umas perguntas que gostaria que você respondessem, para melhor dimensionarmos a nossa participação na Licitação do dia 21/08;

1. Qual a quantidade de técnicos alocados atualmente?
2. Qual a média salarial, por perfil, dos técnicos alocados?
3. Como essa equipe está dividida nas unidades do TRF1 da capital e interior?
4. Como se dá a forma de atendimento das unidades do interior? (Atendimento remoto ou presencial? A equipe da capital faz atendimento remoto nas unidades do interior?)
5. No contrato atual, a equipe fica alocada nas dependências do TRF1 ou ficam nas dependências da contratada?
6. A equipe alocada consegue atender a demanda de chamados atual?

Além das informações acima, se os senhores puderem nos dizer qual o grau de satisfação do cliente com o contrato atual ?

Estas perguntas são meramente orientavas para a Lanlink e; não servem de forma alguma para embasar questionamentos na Licitação que participaremos.

**A Lanlink foi eleita uma das melhores operações de Service Desk do Brasil !**

<http://www.lanlink.com.br/blog/trofeu-hdi-2017/>

Sds,

**Celso Penalber**

Gerente de Contas Corporativas



☎ Fone: +55 (79) 2105-4100

☎ Fone: +55 (79) 98816-7075

✉ [celso.penalber@lanlink.com.br](mailto:celso.penalber@lanlink.com.br)