



ANEXO IV – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Grupo 01

TABELA I – Qualificação Técnico/Analista de Atendimento – Primeiro Nível (N1)

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Nível Médio completo acrescido de curso Técnico Profissionalizante na área de TI ou cursando ensino superior na área de TI;	<ul style="list-style-type: none">• Experiência de 1 (um) ano na função de técnico/analista de Service Desk e semelhantes;• Experiência com ferramentas de gerenciamento de requisições e incidentes;• Experiência em suporte via acesso remoto;• Experiência em Instalação e configuração de softwares aplicativos e de escritório;• Experiência em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office;• Desejável experiência com ferramenta <i>open source</i> GLPI.	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimentos no uso e configurações básicas em ambientes Microsoft Windows, Microsoft Outlook, Microsoft Office e Navegadores WEB;• Conhecimentos em ITIL;• Desejável Conhecimento serviços de rede (mapeamento de pastas e diretórios, configuração TCP/IP);• Desejável conhecimento em gerenciamento de acessos de rede;• Bom relacionamento interpessoal, fluência verbal e cordialidade;• Saber lidar com situações de stress, ser dinâmico e organizado;• Boa comunicação verbal e escrita.

TABELA II – Qualificação Técnico/Analista de Atendimento – Segundo Nível (N2)

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Nível Médio completo acrescido de curso Técnico Profissionalizante na área de TI ou cursando ensino superior na área de TI;	<ul style="list-style-type: none">• Experiência de 2 (dois) anos em suporte técnico em microinformática (hardware, software, impressoras e antivírus);• Experiência em Instalação e configuração de softwares aplicativos e de escritório;• Experiência em instalação e configuração do Windows 10 / 8.1;• Experiência em suporte a sistemas desenvolvidos para a administração pública "GOV.BR" com uso de certificados digitais e tokens;• Experiência em suporte a usuários de videoconferência, desejavelmente em plataforma Polycom e obrigatoriamente em Skype for Business, Google Meet e Microsoft Teams;• Experiência em instalação e configuração de equipamentos multimídia;• Desejável experiência com ferramenta <i>open source</i> GLPI.	<ul style="list-style-type: none">• Sólidos conhecimentos em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office;• Conhecimento em montagem, manutenção de microcomputadores e notebooks;• Conhecimentos em redes de dados (cabearno, switch, roteadores e Wi-Fi);• Conhecimentos básicos em segurança da informação;• Desejável conhecimento na gestão de ativos (entrada e saída de equipamentos);• Desejável conhecimento com a ferramenta de administração de computadores Microsoft System Center, Políticas de Grupo (GPO),



		<p>Unidade Organizacional (OU) e Controles de Domínio;</p> <ul style="list-style-type: none">• Ser proativo e cordial no atendimento presencial a usuários e aos executivos da Universidade;• Boa comunicação verbal e escrita;• Saber lidar com situações de stress, ser dinâmico e organizado;
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TABELA III – Analista de Qualidade

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Ensino Superior completo na área de informática;	<ul style="list-style-type: none">• Experiência em capacitação/treinamento de pessoas;• Experiência de 3 (três) anos na função de técnico/analista de Service Desk e semelhantes;• Experiência em desenvolvimento de scripts de atendimento e procedimentos para Service Desk.• Experiência em análise de métricas e indicadores para interpretar tendências e problemas no desempenho do• Service Desk e propor melhorias no processo;• Uso de dados de tickets de incidentes para verificar possíveis causas principais de problemas no desempenho do Service Desk;• Experiência na elaboração de relatórios;• Experiência em implantação de processos de ITIL;• Experiência anterior em áreas de processos e qualidade de Service Desk;• Desejável experiência em auditoria, avaliações de ligações e pesquisas de satisfação;	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento em Pacote Microsoft Office;• Boa comunicação verbal e escrita;• Conhecimentos em modelagem de processos;• ITIL e COBIT



TABELA IV – Gerente da Central de Serviços

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Ensino superior na área de TI;	<ul style="list-style-type: none">Experiência de 5 (cinco) anos exercendo função de supervisão em central de atendimento (Service-Desk) e microinformática;Experiência em gestão de pessoas;Experiência em capacitação/treinamento;Experiência com elaboração de relatórios e apresentação de resultados;Desejável experiência com ferramenta <i>open source</i> GLPI. <p>Certificação obrigatória</p> <ul style="list-style-type: none">ITIL Foundation	<ul style="list-style-type: none">Conhecimento na utilização deCMDB e base de conhecimento.Pacote Office Avançado;Bom relacionamento interpessoal, fluência verbal e cordialidade;Saber lidar com situações de stress, ser dinâmico e organizado;Boa comunicação verbal e escrita.Conhecimentos em modelagem de processos.

Grupo 02

TABELA V – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Sistemas Operacionais e Aplicações Windows

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Curso superior completo na área de TI; ou curso de graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI.	<ul style="list-style-type: none">5 (cinco) anos em administração, gerenciamento, implantação e suporte em: Serviço de mensageria, gestão de identidade, serviços de rede, aplicações e serviços baseadas em sistema operacional Windows Server e Linux.2 (dois) anos em administração de ambiente Microsoft Office 365, Azure Active Directory e Linux.	<ul style="list-style-type: none">Microsoft Exchange, O365 hybrid configuration, EOP, Powershell, Microsoft System Center Configuration Manager, Azure Hyper-V, Azure Active Directory e ADConnect.Windows Server (Servidor DHCP, Servidor DNS, Serviços de Arquivo e Armazenamento, Serviços de impressão e documentos, Serviços da Área de Trabalho Remota, Serviços de Ativação por Volume, Windows Server Update Services, Serviços de Certificados do Active Directory, Active Directory Rights Management, Clustering de failover, Gerenciamento de Política de Grupo, Servidor de Gerenciamento de Endereço IP (IPAM) e Multipath I/O).



TABELA VI – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Sistemas Operacionais e Aplicações Linux

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
<p>Curso superior completo na área de TI; ou curso de graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 5 (anos) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte em aplicações e sistemas operacionais baseados em Unix/Linux;• 3 (anos) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte em soluções de virtualização de sistemas operacionais (container) e Puppet;	<ul style="list-style-type: none">• Condução e execução das atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TI relacionados a Sistemas Operacionais e Aplicações Linux;• Servidores de rede com sistemas operacionais Unix/Linux (Redhat, CentOS, Debian, FreeBSD, dentre outros);• Aplicações e serviços de rede (DNS, DHCP, Web Service, Web Cache, Apache, dentre outros);• Gerenciamento de identidade, autenticação e controle de acesso (LDAP, TACACS, RADIUS, RBAC, dentre outros);• Gerenciamento do parque computacional de servidores (inventário e distribuição de aplicações, de configurações, de atualizações, dentre outros);• Arquiteturas e protocolos de serviços de rede;• Conhecimentos avançados em administração e configuração de infraestrutura para suportar a plataforma Moodle.



TABELA VII – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Analista de Banco de Dados

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Curso superior completo na área de TI; ou curso de graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI.	<ul style="list-style-type: none">• 5 (cinco) anos de experiência em administração de SGBDs PostgreSQL, MySQL e Microsoft SQL Server;	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimentos em rotinas de instalação, configuração, manutenção de Bancos de Dados• Conhecimentos em componentes e arquitetura de Banco de Dados• Conhecimentos em ferramentas de monitoramento de conectividade, desempenho e disponibilidade de Banco de Dados• Conhecimentos em Tuning e ajustes de configuração de Banco de Dados• Conhecimentos de S.O Linux (Debian) e Windows Server• Conhecimentos em Alta Disponibilidade de Bancos de Dados com replicação, transferência, cópia, proteção e restauração de dados;• Desejável conhecimento em análise de dados.

TABELA VIII – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Conectividade, Redes, Videoconferência e Telefonia

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Curso superior completo na área de TI; ou curso de graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI.	<ul style="list-style-type: none">• 5 (cinco) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de soluções de conectividade em Datacenters; e• 3 (três) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de soluções de conectividade (Videoconferência, cabeamento estruturado)• 3 (três) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de soluções de Voip, Telefonia IP baseadas e Asterisk.	<ul style="list-style-type: none">• Condução e execução das atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TI relacionados à Conectividade de Data Centers – Sistemas de conectividade de redes (modens, roteadores, switches, dentre outros);• Sistemas de gerenciamento e análise de tráfego de rede; topologias de redes;• Protocolos e ferramentas de roteamento e QoS; redes definidas



		<p>por software – orquestração e gerenciamento centralizado de toda a infraestrutura de redes, entre outros correlatos;</p> <ul style="list-style-type: none">• Wi-fi;• Switching (VLAN, agregação de porta, spanning tree, stacking, VPC/MLAG, SAN);• Videoconferência;• Telefonia IP (protocolos SIP, H323).
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TABELA IX – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Segurança Cibernética

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
<p>Curso superior completo na área de TI; ou curso de graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 6 (seis) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de soluções de segurança cibernética; e• Experiência em gerência, coleta e análise de logs;• Experiência em tratamento e reposta à incidentes de redes computacionais. <p>Treinamentos obrigatórios</p> <ul style="list-style-type: none">• Fundamentals of Incident Handling• Advanced Topics in Incident Handling <p>Certificações obrigatórias</p> <ul style="list-style-type: none">• EXIN CEH ou• ISC2 SSCP ou• CompTIA CASP	<ul style="list-style-type: none">• Condução e execução das atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TIC relacionados à Segurança em Tecnologia da Informação e Comunicação;• Sistemas de proteção lógica da rede (firewall, IPS, IDS, antimalware, antivírus, antispam, antiDDoS, UTM, NAC, AST, proxy, balanceador de carga, criptografia, autenticação, controle de acesso, VPN, endpoint, dentre outros);• Arquiteturas e protocolos de segurança;• Auditoria e rastreabilidade (syslog, correlacionadores de eventos, dentre outros);• Soluções para análise de vulnerabilidades; entre outros correlatos.



TABELA X – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração do Ambiente de Monitoramento de TIC

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Nível Médio completo acrescido de curso técnico profissionalizante na área de TI ou cursos complementares relacionados ao respectivo serviço, que acumulem carga horária mínima de 120 (cento e vinte) horas ou curso superior em andamento na área de TIC;	<ul style="list-style-type: none">Experiência de 2 (dois) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de soluções de monitoramento de infraestrutura de TIC; ou 2 (dois) anos em tratamento de incidentes de TIC; ou 2 (dois) anos em suporte a serviços de TIC; Certificações obrigatórias <ul style="list-style-type: none">ITIL Foundation ou curso oficial.	<ul style="list-style-type: none">Gerenciamento e administração de soluções de monitoramento de Data Center, condução e execução das atividades de monitoramento contínuo, proativo e reativo, com resposta e tratamento de incidentes de redes, bem como a instalação, configuração, operação, administração e sustentação de todos os componentes de infraestrutura do ambiente de Data Center.

TABELA XI – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Administração de Virtualização e Cloud

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Curso superior completo na área de TI; ou graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI.	<ul style="list-style-type: none">Experiência de 3 (três) anos em administração e suporte a virtualização de servidores de rede;Experiência de 3 (três) anos em administração e operação de solução de virtualização Vmware;Experiência de 2 (dois) anos em administração de sistemas operacionais Linux;Experiência de 2 (dois) anos em administração de serviços em nuvem;Experiência de 2 (dois) anos em administração e operação de solução de virtualização Citrix Xen Server ou XCP-ng;Experiência de 1 (um) ano em administração de sistemas operacionais Windows; Certificações obrigatórias	<ul style="list-style-type: none">Virtualização Vmware, Citrix Xen Server e XCP-ngConversão e migração de ambientes de virtualização entre soluções de fabricantes distintosServiços de Rede e armazenamento (storage)Gerenciamento de sistema operacional Windows Server 2012 e superioresGerenciamento de sistema operacional Linux Debian/CentOSServiços de nuvem pública, privada e híbrida.



	<ul style="list-style-type: none">• VMware Certified Professional 6 – Data Center Administration• AZ 103 – Microsoft Azure Administrator Ou AWS Certified Solution Architect Associate	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

TABELA XII – Analista de Suporte Técnico – Terceiro Nível (N3)

Orquestração e Automação de Infraestrutura - DevOps

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Curso superior completo na área de TI; ou graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI.	<ul style="list-style-type: none">• Experiência de 4 (quatro) anos em administração de servidores Linux;• Experiência de 2 (dois) anos em automação de infraestrutura;• Experiência de 1 (um) ano em container.• Experiência na construção de pipelines de Integração Contínua e Entrega Contínua	<ul style="list-style-type: none">• Contêiner: Rancher ou Open-Shift, Docker, Helm e Kubernetes• Automação: Ansible, Puppet e Jenkins• Administração de servidores Linux: Apache, Jboss e/ou Wildfly, Debian e CentOS, Subversion (SVN) e Git, Shell Script• Monitoramento: Zabbix, Prometheus e Grafana

TABELA XIII – Analista de Qualidade de Infraestrutura de TIC

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Curso superior completo na área de TI; ou graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI.	<ul style="list-style-type: none">• 5 (cinco) anos em serviços de infraestrutura e Data Center; sendo que 2 (dois) anos em coordenação ou supervisão de equipes e experiência em controle de qualidade;• Experiência em implantação de processos ITIL. <p>Certificações desejáveis</p> <ul style="list-style-type: none">• ITIL Intermediate; e• ISO/IEC 20000 Foundation.• COBIT	<ul style="list-style-type: none">• Supervisionamento das atividades de suporte de rede, da área de TIC, envolvendo a elaboração de projetos de implantação, acompanhamento de integração de sistemas, com utilização de alta tecnologia sempre visando a melhoria de qualidade.• Capacidade de redação aplicada à elaboração de relatórios técnicos.• ITIL e COBIT



TABELA XIV – Analista de Operações de Infraestrutura de TIC

FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL/CERTIFICAÇÃO	CONHECIMENTOS
Curso superior completo na área de TI; ou graduação em qualquer área acrescido de pós-graduação na área de TI.	<ul style="list-style-type: none">• 10 (dez) anos em serviços de infraestrutura e DataCenter; sendo que 5 (cinco) anos em coordenação ou supervisão de equipes;• Desejável experiência em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI. Certificações obrigatórias: <ul style="list-style-type: none">• ITIL Intermediate OSA; e• ITIL Intermediate RCV; e• ISO/IEC 27002 Foundation.	<ul style="list-style-type: none">• Coordenação das atividades de operação, manutenção, administração e sustentação de infraestrutura, bem como a supervisão dos recursos profissionais envolvidos na execução dos serviços de TIC.