

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 1. CONDIÇÕES GERAIS SOBRE OS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 1.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de Serviços de TI, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nos núcleos técnicos, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que o CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI.
- 1.2. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da SUSEP e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, sendo possível, execução ou operacionalização remota nos casos indicados em tempo de execução contratual.
- 1.3. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.
- 1.4. As equipes deverão ser dimensionadas pela empresa CONTRATADA de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.
- 1.5. Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o cumprimento da legislação trabalhista e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço, seja nas dependências da SUSEP, seja remotamente.
- 1.6. Neste documento, o termo “especialização” refere-se a título de pós-graduação *latu-sensu* com no mínimo 360 horas. Serão aceitos títulos de Mestrado ou Doutorado para o atendimento aos perfis exigidos.
- 1.7. Durante a vigência e execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações especificadas neste documento. As competências descritas podem estar presentes em diversos profissionais, ou acumuladas em um mesmo colaborador, cabendo à CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando o atendimento aos níveis mínimos níveis de serviço.
- 1.8. Durante a vigência do contrato e execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter um banco de profissionais que atendam todos os requisitos de formação, capacitação, certificações e experiência, para os profissionais alocados aos serviços rotineiros do contrato, ou para os profissionais que prestam serviços sob demanda, ainda que em determinado momento não haja serviço ou solução de TI que demande algum conhecimento exigido.
- 1.9. No processo de credenciamento e habilitação dos integrantes da equipe, deverá ser apresentado ao fiscal técnico do contrato:
  - 1.9.1. Os dados pessoais do profissional, necessários para o (i) cadastramento no banco de dados de colaboradores da SUSEP, bem como (ii) criação das credenciais de acesso a rede de computadores;
  - 1.9.2. Currículo profissional que demonstre a experiência profissional exigida, assinado pelo profissional e com ciência do Preposto do Contrato;

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

- 1.9.3. A documentação comprobatória do atendimento aos requisitos profissionais;  
e
- 1.9.4. Os Termos de Ciência e de Responsabilidade devidamente assinados.
- 1.10.** A SUSEP poderá, a qualquer momento, recusar os serviços prestados por profissionais que não atendam aos requisitos especificados.
- 1.11.** A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por apresentação de:
  - 1.11.1. Certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;
  - 1.11.2. Declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço; ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;
  - 1.11.3. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
  - 1.11.4. Contrato de trabalho.
- 1.12.** Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Em caso de diligência, a contratada deverá fornecer dados de contato que permitam sua realização.
- 1.13.** A CONTRATADA deverá promover, no prazo máximo de 6 (seis) meses, a atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão ou migração para uma nova solução de TI devido a modernização do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, sempre que esta indicar a necessidade. Este prazo se iniciará a partir da indicação da Susep.
- 1.14.** A invalidação de certificação, seja por decurso de prazo ou por obsolescência, obrigará a contratada à sua substituição em até 180 dias contados da invalidação.
- 1.15.** A critério da Susep, poderão ser admitidas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada em substituição às exigidas aos profissionais neste instrumento.
- 1.16.** Poderão ainda ser aceitas certificações ou comprovações alternativas de experiência, avaliadas como equivalentes pela equipe de fiscalização, por serem em produto assemelhado, por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo, a exclusivo e discricionário critério da SUSEP. Para esta situação a CONTRATADA deverá apresentar solicitação de equivalência de forma fundamentada, inclusive com a comparação de ementa e tópicos abordados.
- 1.17.** A CONTRATADA deverá indicar o **preposto** do contrato, profissional responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços contrato, que deverá estar disponível em horário comercial na sede do SUSEP ou remotamente, e acessível nos demais horários, devendo indicar ao menos um substituto para

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

momentos de ausência ou indisponibilidade. O preposto não poderá exercer funções operacionais no contrato.

- 1.18.** As funções de Preposto e gerentes não poderão ser acumuladas com nenhum outro perfil previsto do contrato. Excepcionalmente será permitida a acumulação em caso de férias, ausências de curto período ou em caso fortuito, desde que comunicado por e-mail tempestivamente ao gestor do contrato, com indicação de datas de início e de fim.
- 1.19.** Para os requisitos de experiência profissional, serão admitidas as somas de diversas experiências, desde que não simultâneos, para a comprovação do tempo mínimo.

### **2. PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.1. POSIÇÃO: Coordenador de Service Desk.

Núcleo Técnico:	Central de Serviços (Service Desk)				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Gerente de suporte técnico de TIC			CBO:	1425-30
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01	Cód. Identificação:	GERSUP

#### 1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação, ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Gestão de TI.

#### 2) Capacitação

- Certificação *ITIL Foundation v3* ou superior;
- Curso e Certificação *ITIL® intermediário – Operational Support and Analysis Capability (OSA)*;
- Curso e Certificação *ITIL® intermediário – Planning, Protection and Optimization*;
- Curso e certificação *ITIL® intermediário - SOA - Service Offerings and Agreements*.
- Curso ou Certificação *HDI SCTL - Support Center Team Lead* ou superior.
- Curso ou Certificação *MD-100: Windows 10*, ou equivalente;
- Curso ou Certificação *MD-101: Gerenciamento de Computadores Modernos*, ou equivalente;
- Certificação *PMP – Project Management Professional* emitido pelo *PMI – Project Management Institute*

#### 3) Experiência

- Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de Tecnologia da Informação;
- Experiência mínima de 5 anos como analista de suporte de service desk;
- Experiência profissional mínima de 8 (oito) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação em processos ITIL.

#### 4) Outros Conhecimentos

- Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT;
- Sistemas Operacionais Windows;
- Configuração e instalação de hardware e software;
- Manutenção em sistemas operacionais;
- Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- Experiência no acompanhamento de níveis de serviços e gerenciamento de filas;
- Capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
- Inglês técnico.
- Desejável conhecimento em práticas ágeis de gerenciamento de projetos.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

- j) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.
- k) Sysaid: conhecimento em técnicas de elaboração e emissão de relatórios gerenciais.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.2. POSIÇÃO: Técnico de Suporte Sênior

Núcleo Técnico:	Central de Serviços (Service Desk)				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Técnico de suporte ao usuário de TIC Sênior			CBO:	3172-10
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01	Cód. Identificação:	TECSUP-03

<b>1) Formação</b>
Nível Superior/Tecnólogo concluído na área de Tecnologia da Informação
<b>2) Capacitação</b>
a) Certificação <i>ITIL Foundation v3</i> ou superior; b) Curso ou Certificação <i>MD-100: Windows 10</i> , ou equivalente; c) Curso ou Certificação <i>HDI Desktop Support Technician (HDI DST)</i> ou superior. d) Capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
<b>3) Experiência</b>
a) Experiência mínima de 5 anos no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro e segundo níveis de suporte técnico
<b>4) Outros Conhecimentos</b>
a) Sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 10 ou superiores e pacotes Office 2013, 365 e superiores. b) Conhecimento avançado nos produtos Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, Outlook, Planner, entre outros). c) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento; d) Inglês técnico. e) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.3. POSIÇÃO: Técnico de Suporte Pleno

Núcleo Técnico:	Central de Serviços (Service Desk)				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Técnico de suporte ao usuário de TIC Pleno			CBO:	3172-10
Quantidade Mínima:	03	Quantidade Máxima:	05	Cód. Identificação:	TECSUP-02

<b>1) Formação</b>
Nível Superior/Tecnólogo concluído na área de Tecnologia da Informação
<b>2) Capacitação</b>
a) Certificação <i>ITIL Foundation v3</i> ou superior; b) Curso ou Certificação <i>MD-100: Windows 10</i> , ou equivalente; c) Curso ou Certificação <i>HDI Desktop Support Technician (HDI DST)</i> ou superior. d) Curso e certificação ITIL® intermediário “ <i>SOA - Service Offerings and Agreements</i> ”. e) Certificação <i>PMP – Project Management Professional</i> emitido pelo <i>PMI – Project Management Institute</i>
<b>3) Experiência</b>
a) Experiência mínima de 3 anos no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico
<b>4) Outros Conhecimentos</b>
f) Sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 10 ou superiores e pacotes Office 2013, 365 e superiores. g) Conhecimento avançado nos produtos Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, Outlook, Planner, entre outros). h) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento; i) Inglês técnico. j) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.4. POSIÇÃO: Gerente de Infraestrutura de TIC

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC					
Dados de Referência						
Perfil Profissional:	Gerente de Infraestrutura de TIC				CBO:	1425-15
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01	Cód. Identificação:	GERINF	

<b>1) Formação</b>
Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.
<b>2) Capacitação</b>
a) Curso e certificação ITIL® intermediário “SOA - Service Offerings and Agreements”. b) Certificação PMP – Project Management Professional emitido pelo PMI – Project Management Institute c) Certificação Cisco Certified Network Professional (CCNP) d) Certificação MCSA de Windows Server 2016, ou superior. e) Certificação MCSE: Core Infrastructure. f) Certificação LPIC-3: Linux Enterprise Mixed Environment ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE)
<b>3) Experiência</b>
a) Experiência mínima de 10 anos em gestão de infraestrutura de TIC no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico
<b>4) Outros Conhecimentos</b>
a) Experiência no gerenciamento de projetos de infraestrutura de TIC; b) Experiência no gerenciamento de serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço; c) Experiência na administração de redes LAN, WAN, Wireless, VLAN e seus ativos; d) Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço; e) Experiência em gestão de soluções de virtualização; f) Sistemas operacionais Linux e Windows Server 2012 ou superior; g) Experiência em gestão de ambientes colaborativos Microsoft (PowerBi, 365, Sharepoint, etc) h) Experiência em instalação, configuração e gestão de servidores web (IIS, Apache) e de aplicação. i) Experiência em gestão de infraestrutura de portais de conteúdo. j) de níveis de serviços e gerenciamento de filas Sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 10 ou superiores e pacotes Office 2013, 365 e superiores. k) Conhecimento avançado nos produtos Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, Outlook, Planner, entre outros).



## Anexo 01 - Perfis Profissionais

- l) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- m) Inglês técnico.
- n) Desejável conhecimento em práticas ágeis de gerenciamento de projetos.
- o) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.
- p) Sysaid: conhecimento em técnicas de elaboração e emissão de relatórios gerenciais.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.5. POSIÇÃO: Analista de Redes Sênior

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior			CBO:	2124-10 2123-10
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01	Cód. Identificação:	ARED-03

<b>1) Formação</b>
Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.
<b>2) Capacitação</b>
a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior. b) RUCKUS Certified Networking Associate (RCNA), ou Cisco Certified Networking Associate (CCNA), ou curso de 40 horas c) Certificações da fabricante Riverbed: RCPE-A-WO (ou curso similar de 40 horas) d) Certificação da Extreme Networks ECS Data Center VDX, ou Cisco Certified Network Professional (CCNP), ou capacitação similar.
<b>3) Experiência</b>
a) Experiência mínima de 8 anos em administração e suporte de redes corporativas, englobando LAN e WAN, <i>wired e wireless</i> . b) Experiência na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, switches, VLAN's, redes wireless, endereçamento e roteamento IP, protocolos de roteamento, implantação de QoS em redes corporativas, interconexão de datacenters, firewalls.
<b>4) Outros Conhecimentos</b>
a) Experiência no gerenciamento de projetos de infraestrutura de TIC; b) Experiência no gerenciamento de serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço; c) Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço; d) Sistemas operacionais Linux e Windows Server 2012 ou superior; e) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento; f) Inglês técnico. g) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.6. POSIÇÃO: Analista de Redes Pleno

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno			CBO:	2124-10 2123-10
Quantidade Mínima:	00	Quantidade Máxima:	01	Cód. Identificação:	ARED-02

<b>1) Formação</b>
Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.
<b>2) Capacitação</b>
a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior. b) RUCKUS Certified Networking Associate (RCNA), ou Cisco Certified Networking Associate (CCNA), ou curso de 40 horas
<b>3) Experiência</b>
a) Experiência mínima de 5 anos em administração e suporte de redes corporativas, englobando LAN e WAN, <i>wired e wireless</i> . b) Experiência na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, switches, VLAN's, redes wireless, endereçamento e roteamento IP, protocolos de roteamento, implantação de QoS em redes corporativas, interconexão de datacenters, firewalls.
<b>4) Outros Conhecimentos</b>
a) Experiência em projetos de infraestrutura de TIC; b) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC; c) Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço; d) Sistemas operacionais Linux e Windows Server 2012 ou superior; e) Experiência configuração de soluções Voip e videoconferência; f) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento; g) Inglês técnico. h) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.7. POSIÇÃO: Administrador de Sistemas Operacionais Sênior

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior				CBO: 2123-15
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01	Cód. Identificação:	ASO-03

#### 1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

#### 2) Capacitação

- Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- Curso de 40 horas em administração de sistemas operacionais Windows Server 2016, ou superior
- Certificação MCSA de Windows Server 2016, ou superior
- Certificação MCSE Core Infrastructure
- Certificação MCITP Virtualization Administrator, ou equivalente.
- Certificação LPIC-3: Linux Enterprise Mixed Environment, ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), ou similar
- Curso de pelo menos 20 horas em práticas de infraestrutura ágil.

#### 3) Experiência

- Experiência mínima de 8 anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux e Windows Server.
- Experiência em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores do para sistemas operacionais Linux ou Windows Server.
- Experiência em atividade de instalação e administração de solução de virtualização.

#### 4) Outros Conhecimentos

- Experiência no gerenciamento de projetos de infraestrutura de TIC;
- Experiência no gerenciamento de serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço;
- Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço;
- Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- Inglês técnico.
- Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.8. POSIÇÃO: Administrador de Sistemas Operacionais Pleno

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno			CBO:	2123-15
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01	Cód. Identificação:	ASO-02

#### 1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

#### 2) Capacitação

- Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- Curso de 40 horas em administração de sistemas operacionais Windows Server 2016, ou superior
- Certificação MCSA de Windows Server 2016, ou superior
- Certificação MCSE Core Infrastructure
- Certificação MCITP Virtualization Administrator, ou equivalente.
- Certificação LPIC-2: Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), ou similar
- Curso de pelo menos 20 horas em práticas de infraestrutura ágil.

#### 3) Experiência

- Experiência mínima de 5 anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux e Windows Server.
- Experiência em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores do para sistemas operacionais Linux ou Windows Server.
- Experiência em atividade de instalação e administração de solução de virtualização.

#### 4) Outros Conhecimentos

- Experiência em projetos de infraestrutura de TIC;
- Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
- Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço;
- Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- Inglês técnico.
- Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.9. POSIÇÃO: Analista de Suporte Computacional Sênior

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Analista de Suporte Computacional Sênior			CBO:	2124-20
Quantidade Mínima:	02	Quantidade Máxima:	02	Cód. Identificação:	ASUPCOMP-03

#### 1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

#### 2) Capacitação

- Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- Certificação MCSA de Windows Server 2016, ou superior
- Certificação MCSE: Core Infrastructure
- Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert
- Certificação LPIC-3: Certified Linux Enterprise Mixed Environment, ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), ou similar
- Curso Zabbix Certified Specialist (ZCS), ou equivalente.
- Curso de pelo menos 20 horas em práticas de infraestrutura ágil.

#### 3) Experiência

- Experiência mínima de 8 anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux e Windows Server.
- Experiência em atividades de monitoramento de ambiente de TIC.
- Experiência em administração e suporte de Microsoft Active Directory
- Experiência em administração e suporte de Microsoft 365
- Experiência em administração e suporte de Microsoft PowerShell
- Conhecimento de práticas de backup e restore
- Experiência em atividade de instalação e administração de solução de virtualização.

#### 4) Outros Conhecimentos

- Experiência em projetos de infraestrutura de TIC;
- Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
- Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço;
- Experiência em ambientes de virtualização.
- Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- Inglês técnico.
- Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.10. POSIÇÃO: Analista de Suporte Computacional Pleno

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Analista de Suporte Computacional Pleno			CBO:	2124-20
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	02	Cód. Identificação:	ASUPCOMP-02

#### 1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

#### 2) Capacitação

- Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- Certificação MCSA de Windows Server 2016, ou superior
- Certificação Microsoft MCSE Productivity Solutions Expert
- Certificação LPIC-2: Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), ou similar
- Curso Zabbix Certified User (ZCU), ou equivalente.
- Curso de pelo menos 20 horas em práticas de infraestrutura ágil.

#### 3) Experiência

- Experiência mínima de 5 anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux e Windows Server.
- Experiência em atividades de monitoramento de ambiente de TIC.
- Experiência em administração e suporte de Microsoft Active Directory
- Experiência em administração e suporte de Microsoft 365
- Experiência em administração e suporte de Microsoft PowerShell
- Conhecimento de práticas de backup e restore
- Experiência em atividade de instalação e administração de solução de virtualização.

#### 4) Outros Conhecimentos

- Experiência em projetos de infraestrutura de TIC;
- Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
- Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço;
- Experiência em ambientes de virtualização.
- Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- Inglês técnico.
- Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.11. POSIÇÃO: Administrador de Bancos de Dados Sênior

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Administrador de Bancos de Dados Sênior			CBO:	2123-5
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01	Cód. Identificação:	ABD-03

#### 1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

#### 2) Capacitação

- a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- b) O profissional deverá ter sido aprovado nos exames abaixo, cujos detalhes podem ser obtidos em <https://learn.microsoft.com/pt-br/certifications/mcse-data-management-analytics/>
  - b.1. 70-464: desenvolvendo bancos de dados Microsoft SQL Server
  - b.2. 70-465: criando soluções de banco de dados para Microsoft SQL Server
  - b.3. 70-466: implementando modelos de dados e relatórios com Microsoft SQL Server
  - b.4. 70-467: Projetando soluções de *Business Intelligence* com Microsoft SQL Server
  - b.5. 70-762: desenvolvendo bancos de dados SQL
  - b.6. 70-767: Implementando um data *warehouse* usando SQL
  - b.7. 70-768: desenvolvendo modelos de dados de SQL

#### 3) Experiência

- a) 10 anos de experiência comprovada como DBA SQL Server;
- b) 5 anos de experiência em otimização e *tunning* de performance;
- c) 5 anos de experiência na realização de *backups*, *restores* e recuperação, segurança e integridade de bases de dados;
- d) 3 anos de experiência em implementação de soluções de alta disponibilidade (*High Availability - HA*) e recuperação de desastres (*Disaster Recovery - DR*) para SQL Server
- e) 3 anos de experiência em servidores Windows, incluindo *Active Directory*;
- f) Pensador crítico e habilidades de resolução de problemas;
- g) Trabalho em equipe;
- h) Boa capacidade de gerenciamento de tempo;
- i) Experiência com ferramentas CASE e de terceiros para administração e monitoração de sistemas SQL Server;
- j) Familiaridade com linguagens de programação, especialmente Power Shell e Transact-SQL.

#### 4) Outros Conhecimentos

- a) Experiência em atividades relacionadas a Bancos de Dados MS SQL-Server como:
  - a.1. Gerenciar bancos de dados SQL Server;



## Anexo 01 - Perfis Profissionais

- a.2. Configurar e manter servidores e processos de banco de dados SQL Server;
- a.3. Monitorar a performance e a saúde de sistemas de banco de dados SQL Server;
- a.4. Garantir altos níveis de performance, disponibilidade e segurança;
- a.5. Analisar, resolver e corrigir problemas em tempo real;
- a.6. Refinar e automatizar processos repetitivos, rastrear problemas e documentar mudanças;
- a.7. Auxiliar os desenvolvedores em *tunning* de queries e refinamento de *schemas*, gerenciando parâmetros para prover tempos de resposta mínimos nas consultas;
- a.8. Prover suporte em sistemas críticos de produção;
- a.9. Realizar manutenções agendadas;
- a.10.       Projetar e implementar sistemas de banco de dados com alta disponibilidade;
- a.11.       Configurar distribuição de dados;
- a.12.       Utilizar técnicas de alta velocidade para recuperação de transações e backup de dados;
- a.13.       Estabelecer, garantir e documentar as políticas, procedimentos e padrões de banco de dados;
- a.14.       Realizar testes e avaliações regularmente para garantir a segurança, privacidade e integridade dos dados;
- a.15.       Monitorar a performance dos bancos de dados, implementar mudanças, aplicar novas versões e patches quando necessário;
  
- b) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
- c) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- d) Inglês técnico.
- e) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.
- f) Sysaid: conhecimento em técnicas de elaboração e emissão de relatórios gerenciais.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.12. POSIÇÃO: Administrador de Bancos de Dados Pleno

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Administrador de Bancos de Dados Pleno			CBO:	2123-5
Quantidade Mínima:	00	Quantidade Máxima:	02	Cód. Identificação:	ABD-02

#### 1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

#### 2) Capacitação

- a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- b) O profissional deverá ter sido aprovado nos exames abaixo, cujos detalhes podem ser obtidos em <https://learn.microsoft.com/pt-br/certifications/mcse-data-management-analytics/>
  - b.1. 70-464: desenvolvendo bancos de dados Microsoft SQL Server;
  - b.2. 70-465: criando soluções de banco de dados para Microsoft SQL Server;
  - b.3. 70-466: implementando modelos de dados e relatórios com Microsoft SQL Server;
  - b.4. 70-467: Projetando soluções de *Business Intelligence* com Microsoft SQL Server;
  - b.5. 70-762: desenvolvendo bancos de dados SQL;
  - b.6. 70-768: desenvolvendo modelos de dados de SQL.

#### 3) Experiência

- a) 5 anos de experiência comprovada como DBA SQL Server;
- b) 5 anos de experiência em otimização e *tuning* de performance;
- c) 5 anos de experiência na realização de *backups*, *restores* e recuperação, segurança e integridade de bases de dados;
- d) 3 anos de experiência em servidores Windows, incluindo *Active Directory*;
- e) Pensador crítico e habilidades de resolução de problemas;
- f) Trabalho em equipe;
- g) Boa capacidade de gerenciamento de tempo;
- h) Experiência com ferramentas CASE e de terceiros para administração e monitoração de sistemas SQL Server;
- i) Familiaridade com linguagens de programação, especialmente Power Shell e Transact-SQL.

#### 4) Outros Conhecimentos

- a) Experiência em atividades relacionadas a Bancos de Dados MS SQL-Server como:
  - a.1. Gerenciar bancos de dados SQL Server;
  - a.2. Configurar e manter servidores e processos de banco de dados SQL Server;
  - a.3. Monitorar a performance e a saúde de sistemas de banco de dados SQL Server;
  - a.4. Garantir altos níveis de performance, disponibilidade e segurança;

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

- a.5. Analisar, resolver e corrigir problemas em tempo real;
- a.6. Refinar e automatizar processos repetitivos, rastrear problemas e documentar mudanças;
- a.7. Auxiliar os desenvolvedores em *tunning* de queries e refinamento de *schemas*, gerenciando parâmetros para prover tempos de resposta mínimos nas consultas;
- a.8. Prover suporte em sistemas críticos de produção;
- a.9. Realizar manutenções agendadas;
- a.10. Projetar e implementar sistemas de banco de dados com alta disponibilidade;
- a.11. Configurar distribuição de dados;
- a.12. Utilizar técnicas de alta velocidade para recuperação de transações e backup de dados;
- a.13. Estabelecer, garantir e documentar as políticas, procedimentos e padrões de banco de dados;
- a.14. Realizar testes e avaliações regularmente para garantir a segurança, privacidade e integridade dos dados;
- a.15. Monitorar a performance dos bancos de dados, implementar mudanças, aplicar novas versões e patches quando necessário.
- b) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
- c) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- d) Inglês técnico.
- e) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.13. POSIÇÃO: Administrador de Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Administrador de Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados			CBO:	2123-5
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	02	Cód. Identificação:	ABD-03

<b>1) Formação</b>
Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.
<b>2) Capacitação</b>
a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior. b) Capacitação avançada em operação e administração de plataforma Microsoft Power BI.
<b>3) Experiência</b>
a) 06 anos de experiência comprovada como Analista de <i>Business Intelligence</i> (BI); b) 06 anos de experiência no desenvolvimento de visualizações (Relatórios e Dashboards) eficientes em Microsoft PowerBI para apoiar áreas de negócio na tomada de decisão. c) 04 anos de experiência em administração e gerenciamento de ambiente Microsoft PowerBI em nuvem (configuração de gateway, permissionamento e gerenciamento de workspaces, configuração de Jobs de atualização automática de dados, monitoramento do desempenho do serviço, configuração da proteção dos dados). d) Apto a ministrar treinamentos internos e prestar suporte às áreas de negócio em assuntos relacionados a Microsoft PowerBI.
<b>4) Outros Conhecimentos</b>
a) Conhecimentos profundos em linguagens DAX e Power Query b) Conhecimentos em R. c) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC; d) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento; e) Inglês técnico. f) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.14. POSIÇÃO: Gerente de Segurança da Informação

Núcleo Técnico:	Segurança da Informação				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Gerente de Segurança da Informação			CBO:	1425-25
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01	Cód. Identificação:	GERSEG

<b>1) Formação</b>
a) Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação. b) Pós-graduação lato ou stricto sensu em segurança de infraestrutura de TI
<b>2) Capacitação</b>
a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior. b) Certificação de Administração de solução <i>Kaspersky endpoint security</i> ; c) <i>Certified Information Systems Auditor</i> (CISA) ou <i>CompTIA Security+</i> ou <i>GIAC Security Essentials Certification</i> (GSEC) ou <i>GIAC Certified Incident Handler</i> (GCIH) ou <i>Offensive Security Certified Professional</i> (OSCP) ou equivalente/superior; d) <i>Certified Information Security Manager</i> (CISM) ou <i>Systems Security Certified Practitioner</i> (SSCP) ou equivalente/superior; e) <i>Certified Information Systems Security Professional</i> (CISSP) ou <i>CompTIA Advanced Security Practitioner</i> (CASP+) ou <i>GIAC Security Expert</i> (GSE) ou equivalente/superior.
<b>3) Experiência</b>
a) 8 anos de experiência comprovada como gerente de segurança da informação. b) Experiência em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança e tratamentos de incidentes de segurança de TI; c) Conhecimento em tecnologias de firewall, IDS/IPS, <i>endpoint security</i> (Karspersky ou similar), Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN - <i>Virtual Private Network</i> (client-to-site e site-to-site); d) Atuação em níveis técnico, gerencial e executivo.
<b>4) Outros Conhecimentos</b>
a) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC; b) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento; c) Inglês técnico. d) Desejável conhecimento em práticas ágeis de gerenciamento de projetos. e) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento. f) Sysaid: conhecimento em técnicas de elaboração e emissão de relatórios gerenciais.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.15. POSIÇÃO: Administrador em Segurança da Informação Sênior

Núcleo Técnico:	Segurança da Informação				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Administrador em Segurança da Informação Sênior			CBO:	2123-20
Quantidade Mínima:	02	Quantidade Máxima:	02	Cód. Identificação:	ASEG-03

<b>1) Formação</b>
a) Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.
<b>2) Capacitação</b>
a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
b) Certificação de Administração de solução <i>Kaspersky endpoint security</i> ;
c) <i>Certified Information Systems Auditor (CISA)</i> ou <i>CompTIA Security+</i> ou <i>GIAC Security Essentials Certification (GSEC)</i> ou <i>GIAC Certified Incident Handler (GCIH)</i> ou <i>Offensive Security Certified Professional (OSCP)</i> ou equivalente/superior;
d) <i>Certified Information Security Manager (CISM)</i> ou <i>Systems Security Certified Practitioner (SSCP)</i> ou equivalente/superior;
<b>3) Experiência</b>
a) 8 anos de experiência comprovada como Administrador em Segurança da Informação
b) Experiência em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança e tratamentos de incidentes de segurança de TI;
c) Experiência administração de infraestrutura de aplicações Web, e de implantação, configuração e administração de solução de WAF (Web Application Firewall).
d) Conhecimento em tecnologias de firewall, IDS/IPS, <i>endpoint security</i> (Kaspersky ou similar), Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN - <i>Virtual Private Network</i> (client-to-site e site-to-site), WAF, SIEM, vulnerability scanners, etc.
e) Experiência em elaboração de políticas, normas e procedimentos de segurança da informação;
f) Conhecimento em frameworks de governança e gestão de TI (agilidade, ITIL, COBIT, LGPD, GDPR, entre outros)
g) Domínio de redes LAN e Wan e sistemas operacionais Windows e Linux;
h) Domínio dos principais frameworks relacionados à segurança da Informação, em especial os da família ABNT/NBR ISO27000;
<b>4) Outros Conhecimentos</b>
a) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
b) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

- c) Inglês técnico.
- a) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 2.16. POSIÇÃO: Analista de Sistemas de Automação Sênior

Núcleo Técnico:	Segurança da Informação				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Analista de Sistemas de Automação Sênior			CBO:	2124-15 2124-25
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01	Cód. Identificação:	ASISA-03

#### 1) Formação

- b) Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

#### 2) Capacitação

- a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- b) MCSA de Windows Server 2016, ou superior. (ou curso de 40 horas);
- c) Certificação LPIC-2 Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior.
- d) Curso 55172-A: *Managing Development Projects with Team Foundation Server*, ou equivalente;
- e) Curso 10972-B: *Administering the Web Server (IIS) Role of Windows Server*, ou equivalente;
- f) Curso de 40 horas em práticas de infraestrutura ágil.

#### 3) Experiência

- a) 8 anos de experiência comprovada como Analista de Sistemas de Automação
- b) Experiência em instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação e servidores WEB (MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, ASP, .NET;
- c) Experiência em instalação, configuração e administração de infraestrutura de portais de conteúdo (principalmente Microsoft Sharepoint);
- d) Experiência em administração de aplicações em web em ambientes de sistemas operacionais Linux e Windows Server;
- e) Experiência em instalação, configuração e administração de solução de orquestração de containers e automação de TI (prática DevOps);
- f) Conhecimento avançado em linguagens script de sistemas operacionais Windows Server e Linux.

#### 4) Outros Conhecimentos

- b) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
- c) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- d) Inglês técnico.
- e) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.



## Anexo 01 - Perfis Profissionais

**POSIÇÃO:** Analista de Sistemas de Automação Pleno

Núcleo Técnico:	Segurança da Informação				
Dados de Referência					
Perfil Profissional:	Analista de Sistemas de Automação Pleno			CBO:	2124-15 2124-25
Quantidade Mínima:	00	Quantidade Máxima:	01	Cód. Identificação:	ASISA-02

### 1) Formação

- a) Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

### 2) Capacitação

- a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.  
 b) MCSA de Windows Server 2016, ou superior. (ou curso de 40 horas);  
 c) Certificação LPIC-2 Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior.  
 d) Curso 55172-A: *Managing Development Projects with Team Foundation Server*, ou equivalente;  
 e) Curso 10972-B: *Administering the Web Server (IIS) Role of Windows Server*, ou equivalente;  
 f) Curso de 40 horas em práticas de infraestrutura ágil.

### 3) Experiência

- a) 5 anos de experiência comprovada como Analista de Sistemas de Automação  
 b) Experiência em instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação e servidores WEB (MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, ASP, .NET;  
 c) Experiência em instalação, configuração e administração de infraestrutura de portais de conteúdo (principalmente Microsoft Sharepoint);  
 d) Experiência em administração de aplicações em web em ambientes de sistemas operacionais Linux e Windows Server;  
 e) Experiência em instalação, configuração e administração de solução de orquestração de containers e automação de TI (prática DevOps);  
 f) Conhecimento avançado em linguagens script de sistemas operacionais Windows Server e Linux.

### 4) Outros Conhecimentos

- f) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;  
 g) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;  
 h) Inglês técnico.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

- i) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

## Anexo 01 - Perfis Profissionais

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 3.1.** A formação da equipe deverá ser realizada e apresentada formalmente à SUSEP no prazo estabelecido no Termo de Referência.
- 3.2.** A Habilitação dos profissionais estará somente condicionada a comprovação dos requisitos de Capacitação, Formação e Experiência Profissional.
- 3.3.** Os requisitos de Treinamentos e Certificações poderão ser comprovados no momento da habilitação, porém caso necessário, a CONTRATADA poderá solicitar um prazo para desenvolvimento dos treinamentos ou certificação do profissional, desde que apresente a comprovação das datas dos cursos/certificações a serem realizadas, e desde que esse desenvolvimento não ultrapasse 90 (noventa) dias da data da apresentação do profissional.
- 3.4.** O prazo mencionado do item anterior poderá ser prorrogado por igual período, a critério do Gestor do contrato, em situações excepcionais de caso fortuito ou força maior, devendo ser justificados para equipe de fiscalização.
- 3.5.** O item de experiência profissional deverá ser atendido por cada profissional de acordo com o perfil, podendo haver soma de prazos de experiência em momentos distintos e não sobrepostos.
- 3.6.** A não manutenção da equipe necessária em cada núcleo técnico de serviço ensejará a aplicação de sanções previstas no Termo de Referência.
- 3.7.** Casos omissos serão analisados e tratados pelo gestor do contrato, com apoio da equipe de fiscalização, sempre prevalecendo o interesse da Susep.