ANEXO 1B - QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

1 Requisitos de Qualificação técnica

1.1 Em razão da criticidade do ambiente do CONTRATANTE, conforme item 2.5 do Termo de Referência, serão exigidos profissionais com as qualificações técnicas mínimas descritas neste anexo.

1.2 A tabela a seguir sintetiza os perfis necessários à prestação do serviço:

ITEM	Categoria de Serviço	Nº do Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade
1	Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
		2	Analista de suporte computacional Sênior - Suporte	2
		3	Analista de suporte computacional Sênior - Supervisão 24 x 7 **(Diurno)**	2
			Analista de suporte computacional Sênior - Supervisão 24 x 7 **(Noturno)**	2
		4	Analista de suporte computacional Pleno - Operador 24 x 7 **(Diurno)**	2
			Analista de suporte computacional Pleno - Operador 24 x 7 (**Noturno)**	2
		5	Analista de suporte computacional Júnior - Operador 24 x 7 **(Diurno)**	4
			Analista de suporte computacional Júnior - **Operador 24 x 7 (Noturno)**	4
		6	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno - Operador 24 x 7 **(Diurno)**	2
			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno - Operador 24 x 7 **(Noturno)**	2
2	Sustentação de Infraestrutura física de Data Center	7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
		8	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	1
		9	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	2

Tabela 01 – Relação de Perfis x Categoria de Serviço

1.3 ITEM 1 – Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC

1.3.1 Qualificação profissional por perfil e modo de comprovação:

<table>
<tr><th colspan="2">PERFIL 1 - Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação</th></tr>
<tr><td colspan="2">Responsável pelo gerenciamento dos serviços de Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC, incluindo o planejamento, a coordenação e a administração dos recursos técnicos e humanos necessários à execução das atividades de suporte técnico aos produtos, sistemas e softwares do BCB. Cabe-lhe acompanhar o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço previstos em contrato, promover a adequada distribuição e priorização das demandas, apoiar a melhoria contínua dos processos operacionais e, quando necessário, atuar tecnicamente no suporte, no atendimento às demandas e na execução de atividades correlatas realizadas pelos demais integrantes da equipe.

Modo de atuação: Remoto ou Presencial</td></tr>
<tr><th>Experiência/Qualificação</th><th>Modo de Comprovação</th></tr>
<tr><td>Experiência mínima de 10 (dez) anos atuando na prestação de serviços de Operação e Monitoramento de infraestrutura de TIC, sendo no mínimo 4 (quatro) anos relacionados ao Gerenciamento de serviços e pessoas.

Experiência Específica - O profissional deve possuir experiência profissional em:
Ferramentas de suporte à produção e infraestrutura, com ênfase na ferramenta de agendamento e monitoração Control-M ou similar (Administração e Agendamento);
Criação de Scripts para execução de rotinas da plataforma distribuída;
Análise de 2° nível de erros em rotinas;
Desenvolvimento de páginas no Microsoft SharePoint;
Supervisão de equipes de Monitoração e Controle de infraestrutura TIC;
Gestão de Indicadores de Medição de Resultados.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo profissional, comprovando os anos de experiência, além da devida documentação necessária para que se comprove o conhecimento e a atuação do profissional nos itens relacionados a Experiência Específica.</td></tr>
<tr><th>Formação</th><th>Modo de Comprovação</th></tr>
<tr><td>Graduação: Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de Tecnologia da</td><td>Diploma e/ou certificado fornecido por instituição de ensino reconhecida, que comprove a formação exigida,</td></tr>
</table>

Informação. **Língua estrangeira:** Inglês intermediário. **Cursos e/ou Certificações**: • Certificação Itil Foundation v3 ou superior. **Cursos:** • BMC Control-M Administrator and Scheduling, BMC Control-M fundamentals administering ou equivalente. • Treinamento Fundamentos de segurança da informação ou equivalente.	

PERFIL 2 - Analista de suporte computacional Sênior - Suporte	
Responsável por executar atividades de suporte técnico e análise das ferramentas utilizadas pela área de produção, assegurando sua disponibilidade, correto funcionamento e aderência aos processos operacionais estabelecidos. Cabe-lhe apoiar a identificação e a implementação de melhorias nos processos e fluxos de trabalho, acompanhar metas e indicadores relacionados à prestação dos serviços e atuar no atendimento, análise e tratamento de tickets de Mudanças, Requisições e Incidentes, observando os procedimentos, prioridades e níveis de serviço aplicáveis. **Modo de atuação**: Remoto ou Presencial	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência mínima de 08 (oito) anos, atuando com prestação de serviços de Operação e Monitoramento de infraestrutura de TIC, utilizando ferramentas de suporte à produção (administração e agendamento) em ambientes com sistemas operacionais Windows e Linux. . **Experiência Específica -** O profissional deve ter experiência profissional e ter atuado com: • Ferramentas de suporte à produção e infraestrutura, com ênfase na ferramenta de agendamento e monitoração Control-M ou similar (Administração e Agendamento);	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo profissional, comprovando os anos de experiência, além da devida documentação necessária para que se comprove o conhecimento e a atuação do profissional nos itens relacionados a Experiência Específica.

• Conhecimento intermediário no desenvolvimento de páginas no Microsoft SharePoint; • Conhecimento, nível básico, em PowerShell; • Conhecimento dos processos ITIL.	

Formação	Modo de Comprovação
Graduação: Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação. **Língua estrangeira:** Inglês intermediário. **Cursos e/ou Certificações:** • Certificação Itil Foundation v3 ou superior.	Diploma e/ou certificado fornecido por instituição de ensino reconhecida, que comprove a formação exigida,

PERFIL 3 - Analista de suporte computacional Sênior - Supervisão 24x7
Responsável por supervisionar, no respectivo turno de trabalho, a execução das atividades de operação, monitoramento e suporte realizadas pelos profissionais de suporte computacional e de suporte ao usuário, assegurando a correta distribuição das demandas, o cumprimento dos procedimentos operacionais e a adequada atuação da equipe. Cabe-lhe apoiar e, quando necessário, executar atividades técnicas relacionadas ao suporte e à análise das ferramentas utilizadas pela área de produção, manter atualizada a documentação dos procedimentos operacionais, orientar os operadores sob sua responsabilidade e atuar no atendimento, análise e tratamento de tickets de Mudanças, Requisições e Incidentes, observando as prioridades, os níveis de serviço e os processos estabelecidos. **Modo de atuação:** Presencial

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência mínima de 08 (oito) anos, atuando com prestação de serviços de Operação e Monitoramento de infraestrutura de TIC, utilizando ferramentas de suporte à produção (administração e agendamento) em ambientes com sistemas operacionais Windows e Linux, sendo 4 (quatro) anos relacionados a supervisão de serviços e pessoas. **Experiência Específica -** O profissional deve ter	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo profissional, comprovando os anos de experiência, além da devida documentação necessária para que se comprove o conhecimento e a atuação do profissional nos itens relacionados a Experiência Específica.

experiência profissional e ter atuado com: • Ferramentas de suporte à produção e infraestrutura, com ênfase na ferramenta de agendamento e monitoração Control-M (Administração e Agendamento); • Lógica de programação – nível básico; • Word, Excel, PowerPoint – nível intermediário; • Conhecimento dos processos ITIL.	
Formação	**Modo de Comprovação**
Graduação: Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação. **Língua estrangeira:** Inglês intermediário. **Cursos e/ou Certificações:** • Certificação Itil Foundation v3 ou superior.	Diploma e/ou certificado fornecido por instituição de ensino reconhecida, que comprove a formação exigida,

PERFIS 4 e 5 - Analista de suporte computacional (Pleno e Junior) PERFIL 6 - Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	
Responsáveis por executar, em regime 24x7 e de forma presencial, as atividades de operação, monitoração e controle dos ambientes físico e lógico dos 2 (dois) Data Centers, utilizando as ferramentas e procedimentos operacionais estabelecidos. Cabe-lhes acompanhar a disponibilidade e o funcionamento dos recursos monitorados, registrar ocorrências, realizar vistorias, análises e controles operacionais, acionar tempestivamente as áreas responsáveis em caso de falhas ou anormalidades e atuar no atendimento, análise e tratamento de tickets de Mudanças, Requisições e Incidentes, observando as prioridades, os níveis de serviço e as orientações da supervisão. **Modo de atuação**: Presencial	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Perfil 4 - Experiência mínima de 6 (seis) anos **Perfil 5 - Experiência mínima de 4 (quatro) anos** **Perfil 6 - Experiência mínima de 6 (seis) anos** Todos os três perfis devem possuir as	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo profissional, comprovando os anos de experiência, além da devida documentação necessária para que se comprove o conhecimento e a atuação do profissional nos itens relacionados a

respectivas experiências na prestação de serviços de Operação e Monitoração de infraestrutura de TIC em ambientes com sistemas operacionais Windows e Linux, em regime 24 X 7. **Experiência Específica -** O profissional deve ter experiência profissional e ter atuado com: • Operação e Monitoração de Sistemas; • Ferramenta Control-M Enterprise Manager e Control-M Desktop ou equivalente; • Processos ITIL;	Experiência Específica.
Formação	**Modo de Comprovação**
Graduação: Curso superior completo em qualquer área de formação. **Língua estrangeira:** Inglês intermediário. **Cursos e/ou Certificações:** • Certificação Itil Foundation v3 ou superior.	Diploma e/ou certificado fornecido por instituição de ensino reconhecida, que comprove a formação exigida.

1.4 ITEM 2 – Sustentação de Infraestrutura física de Data Center

1.4.1 Qualificação profissional por perfil e modo de comprovação:

PERFIL 7 - Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	
Responsável pelo gerenciamento dos serviços de sustentação da infraestrutura física dos Data Centers do Banco Central do Brasil, incluindo o planejamento, a coordenação e a administração dos recursos técnicos, humanos e operacionais necessários à manutenção da disponibilidade, continuidade e segurança dos ambientes. Cabe-lhe acompanhar o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço previstos em contrato, coordenar as atividades de manutenção, monitoramento, suporte e atendimento às demandas relacionadas à infraestrutura física, promover a adequada distribuição e priorização das atividades, apoiar a melhoria contínua dos processos operacionais e, quando necessário, atuar tecnicamente no suporte, no atendimento às demandas e na execução de atividades correlatas realizadas pelos demais integrantes da equipe. **Modo de atuação**: Presencial	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**

Experiência mínima de 10 (dez) anos, atuando na prestação de serviços de sustentação e manutenção de infraestrutura de Data Center, sendo no mínimo 4 (quatro) anos relacionados ao Gerenciamento de serviços e pessoas. **Experiência Específica** - O profissional deve ter experiência profissional e ter atuado com Gerenciamento, Acompanhamento e Monitoramento de projetos de infraestrutura de Data Centers, nos seguintes sistemas: • Telecomunicações e Elétrico; • Geração de energia e Sistemas de No-Breaks; • Controle de Acesso; • Sistema de detecção, alarme e combate a incêndios (SDACI); • Sistema de Sprinklers; • Resfriamento (ar-condicionado); • Cabeamento estruturado (cabos UTP e fibra ótica); Gestão/Gerenciamento de: • Pessoas; • Indicadores - ANS - Acordo de Níveis de Serviços; • Melhorias de processos operacionais; • Infraestrutura de TI, definindo necessidades de recursos humanos, materiais e tecnológicos; • Mudanças e problemas; • Planejamento de instalações físicas; • Performance de recursos de tecnologia da Informação.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo profissional, comprovando os anos de experiência, além da devida documentação necessária para que se comprove o conhecimento e a atuação do profissional nos itens relacionados a Experiência Específica
Formação	**Modo de Comprovação**

Graduação: Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou Elétrica ou Eletrônica, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação nas respectivas áreas. **Língua Estrangeira:** Inglês intermediário. **Cursos relacionados a:** • Gerência de nível de serviços; • Gerência de projetos.	Diploma e/ou certificado fornecido por instituição de ensino reconhecida, que comprove a formação exigida.

PERFIS 8 e 9 - Analista de redes e de comunicação de dados (Pleno e Junior)	
Responsáveis por executar atividades de suporte à sustentação da infraestrutura física dos Data Centers, especialmente aquelas relacionadas à instalação, remoção, organização, alimentação elétrica e conectividade de equipamentos e ativos de rede. Cabe-lhes apoiar os processos de manutenção dos ambientes, acompanhar instalações, remanejamentos e intervenções em circuitos de dados e ativos de comunicação, monitorar a disponibilidade e o funcionamento dos recursos sob sua responsabilidade, registrar ocorrências, acompanhar metas e indicadores relacionados à prestação dos serviços e atuar no atendimento, análise e tratamento de tickets de Mudanças, Requisições e Incidentes, observando os procedimentos operacionais, as prioridades, os níveis de serviço e as orientações da supervisão. **Modo de atuação**: Presencial	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Perfil 8 - Experiência mínima de 6 (seis) anos **Perfil 9 - Experiência mínima de 4 (quatro) anos** Atuando com prestação de serviços de sustentação de infraestrutura física de Data Centers. **Experiência Específica -** O profissional deve ter experiência profissional e ter atuado com: • Infraestrutura de Data Centers; • Energia elétrica estabilizada; • Controle de Acesso; • Gestão, Manutenção e Monitoramento de Rede de dados; • Sistema de detecção, alarme e combate a incêndios (SDACI); • Conceito básico de Resfriamento (ar-	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo profissional, comprovando os anos de experiência, além da devida documentação necessária para que se comprove o conhecimento e a atuação do profissional nos itens relacionados a Experiência Específica

condicionado); • cabeamento estruturado (cabos UTP e fibra óptica); • Gestão de Indicadores - ANS - Acordo de Níveis de Serviços; • Planejamento de instalações físicas em Data Center.	
Formação	**Modo de Comprovação**
Graduação: Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação. **Língua estrangeira:** Inglês intermediário. **Cursos:** • Técnico em Telecomunicações, ou elétrica, ou eletrônica.	Diploma e/ou certificado fornecido por instituição de ensino reconhecida, que comprove a formação exigida,