

ANEXO I - H

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS

- 1.1 É obrigação da CONTRATADA manter equipe qualificada e alinhada às evoluções de mercado e às mudanças operacionais ou estratégicas da CAIXA, no âmbito de Tecnologia da Informação, sem custo adicional à CAIXA.
- 1.2 A qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovada por meio de currículo, assinado pelo profissional, que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópias da seguinte documentação:
- a) Diplomas e certificados, comprovados por instituição externa à contratada ou por certificados emitidos pela própria contratada, de treinamento ministrado por esta, contendo quantidade de horas de treinamento, data de realização e conhecimentos abrangidos;
 - b) Se experiência de autônomo, apresentar: contrato de prestação de serviços em TI (contrato original, aditivos e distrato) e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
 - c) Se experiência de pessoa jurídica, apresentar: contrato social, contrato de prestação de serviços em TI (contrato original, aditivos e distrato), RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
 - d) Se experiência sob regime da CLT, apresentar: CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
- 1.2.1 Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), frente a ocorrência de falência ou extinção da pessoa jurídica, fica autorizada a recepção do currículo, desde que excepcionalmente e motivadamente se declare a impossibilidade de apresentação de declaração do empregador anterior e se apresente documentação que retrate falência/extinção.
- 1.2.1.1 O profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional, utilizando-se do modelo Anexo 1 – Ateste Currículo Profissional.
- 1.2.1.2 É vedada a geração de documento de próprio punho com ateste pela CONTRATADA quando o empregador anterior ainda estiver ativo e atuando no mercado.
- 1.2.2 Para a apresentação da Equipe Técnica, a CONTRATADA deverá efetuar o cadastro dos profissionais e realizar o upload dos arquivos contendo os documentos necessários no Sistema de Apoio à Governança ou outro a ser indicado pela CAIXA, para validação pela equipe CAIXA.
- 1.2.2.1 Nos casos em que for necessária a reposição/substituição de profissional, a CONTRATADA deverá disponibilizar previamente, a documentação comprobatória da qualificação profissional exigida, em no mínimo, 05 (cinco) dias corridos anteriores à apresentação do profissional, a fim de possibilitar a devida análise pela CAIXA, e posterior disponibilização dos acessos físicos, lógicos e outras ações.
- 1.2.3. Nos casos em que houver o desligamento do profissional, a CONTRATADA deverá comunicar à CAIXA imediatamente ao desligamento e providenciar a devolução do cartão de acesso físico e lógico às instalações da CAIXA no momento da formalização do desligamento do profissional, sob pena de aplicação de sanções administrativas.
- 1.3 Poderá ocorrer a flexibilização, por prazo determinado, de profissional que não disponha de algum(s) do(s) pré-requisito(s) exigido(s).

- 1.3.1 Em caso de flexibilização por prazo determinado, a CONTRATADA é responsável por providenciar o pré-requisito no prazo combinado, sob pena de afastamento do profissional em caso do descumprimento.
- 1.4 A CAIXA se reserva ao direito de não permitir o início das atividades da CONTRATADA até que todos os certificados ou comprovações sejam devidamente apresentados, salva flexibilização descrita no item 1.3.
- 1.5 A CAIXA se reserva o direito de solicitar a substituição do profissional alocado neste contrato cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina ou ao interesse da CAIXA, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- 1.5.1 A CONTRATADA, após a solicitação da CAIXA, deverá afastar o profissional imediatamente, sob pena de aplicação de sanções administrativas.
- 1.6 É facultado a alocação de empregados portadores de deficiência (PcD) nos locais de prestação dos serviços, cabendo a CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.
- 1.7 O total do conjunto de profissionais que comporão as equipes técnicas não se restringe aos quantitativos descritos neste ANEXO, pois a composição da totalidade da equipe técnica deve considerar as volumetrias, indicadores, níveis de serviços e demais requisitos constantes do Contrato e seus Anexos para que seja possível atender as demandas.
- 1.8 As especialidades constantes neste contrato poderão ser alocadas entre as equipes por meio de acordo prévio com a CAIXA, devido à extinção de equipes, criação de novas, e/ou alteração nas atribuições das mesmas, ou mesmo por conveniência da CAIXA.
- 1.9 Para todos os cargos, deverão ser observadas as habilidades comportamentais desejadas.

2. Representantes legais, prepostos da CONTRATADA

- 2.1. As qualificações exigidas e as habilidades comportamentais desejáveis aos PREPOSTOS estão definidas no subitem 2.2 Qualificação PREPOSTOS apresentado abaixo.
- 2.1.1. Aos prepostos também se aplica a vinculação trabalhista no regime da CLT — Consolidação das Leis do Trabalho e a obrigatoriedade de comprovação mensal do cumprimento das obrigações trabalhistas antes da execução efetiva do pagamento pelos serviços executados pela CONTRATADA.
- 2.1.2. A equipe gerencial (prepostos), à exceção do Administrador do Contrato, responsável pelos serviços do objeto descrito no Termo de Referência e demais anexos é exclusiva, não podendo atuar em outros contratos vigentes com a CAIXA.
- 2.1.3. Quando de sua ausência, observada as formalizações cabíveis nos prazos requeridos, o preposto substituto assume com iguais poderes delegados pela CONTRATADA e responsabilidades especificadas no contrato e seus anexos.
- 2.1.4. Os prepostos deverão ser apresentados na data de assunção dos serviços, conforme Plano de Transição apresentado no ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA E FORMA DE EXECUÇÃO e quadro abaixo:

2.2. Qualificação **PREPOSTOS**:

PERFIL PROFISSIONAL	GRADUAÇÃO RECONHECIDAS PELO MEC	PÓS-GRADUAÇÃO (LATU OU STRICTO SENSU), RECONHECIDAS PELO MEC	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS	HABILIDADES COMPORTAMENTAIS ESPERADAS
GERENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Nível Superior completo na área de: Administração, Gestão de TI, Ciências da Computação, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas ou áreas afins	Em Administração ou áreas de TI.	<p>Mínimo 3 (três) certificações das descritas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL Foundation v3 ou superior; • HDI – SCM; • COBIT 5; • ISO 20.000; • ISO 27.000; • ISO 9001; • Certificação HDI - SCTL – Support Center Team Lead; • Certificação HDI – SCM - Support Center Manager; • MCTS – Microsoft Certified Technology Specialist em Sistemas Operacionais compatíveis com o ambiente da CAIXA; 	Possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos de atuação em atividades de TI - Tecnologia da Informação, sendo desses, no mínimo, 03 (três) anos de atuação em atividades relacionadas à gerência de equipes de TI – Tecnologia da Informação.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de projetos, Governança Corporativa de TIC; • Habilidades de gestão de processos e projetos; • Capacidade de liderança e de desenvolver o espírito de equipe; • Conhecimento em sistemas operacionais compatíveis com o ambiente da CAIXA; • Conhecimento em ferramentas de escritório MS Office ou LibreOffice; • Conhecimento em Excel Avançado; • Ferramentas de Modelagem de Processo; • Power Point Avançado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar conflitos; • Comprometimento com prazos e qualidade; • Demonstrar interesse pelo problema e disponibilidade para resolvê-lo; • Ter visão crítico analítica; • Capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza; • Usar de linguagem adequada e cordial; • Capacidade de autogerenciamento; • Bom relacionamento interpessoal; • Ter facilidade em desenvolver trabalho em equipe; • Demonstrar interesse pelos problemas e disposição em solucioná-los; • Solucionar os problemas buscando identificar a causa raiz; • Empatia; • Ser propositivo e criativo; • Ter disponibilidade e proatividade; • Diligência na consecução de tarefas – Continuidade, constância e consistência; • Desenvolver visão sistêmica; • Ter constante interesse em se manter atualizado; • Buscar conhecer e avaliar o ambiente de TIC da CAIXA; • Buscar conhecer o impacto de suas ações para os negócios da CAIXA.

3. ATIVIDADES

- 3.1. As atividades a serem realizadas pela CONTRATADA são aquelas necessárias à execução tempestiva, eficiente e eficaz, de forma continuada, de todos os procedimentos que integram os grupos de serviços:
- a) Serviços do Suporte Centralizado;
 - b) Serviços do Suporte Regional;
 - c) Serviços do Atendimento de Campo;
 - d) Serviços Eventuais - Sob Demanda;
- 3.2. De forma a propiciar o perfeito entendimento, encontra-se descrito no ANEXO I -O - CATÁLOGO DE SERVIÇOS a lista das atividades que compõem os principais serviços de cada equipe de suporte.

4. Equipe Técnica da CONTRATADA — Perfis Executores dos Serviços Contratados

- 4.1. Os profissionais a serem alocados e apresentados pela CONTRATADA deverão ter experiência profissional e conhecimento técnico para execução dos serviços contratados, conforme os requisitos descritos no item 4.4. e subsequentes.
- 4.1.1. As habilidades comportamentais exigidas pela CAIXA para todos os prestadores que compõe a Equipe Técnica estão descritas a seguir:
- Administrar conflitos;
 - Comprometimento com prazos e qualidade;
 - Ouvir com atenção;
 - Ter visão crítico analítica;
 - Capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza;
 - Usar de linguagem adequada e cordial;
 - Capacidade de autogerenciamento;
 - Bom relacionamento interpessoal;
 - Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
 - Ter facilidade em desenvolver trabalho em equipe;
 - Demonstrar interesse pelos problemas e disposição em solucioná-los;
 - Solucionar os problemas buscando identificar a causa raiz;
 - Empatia;
 - Ser propositivo e criativo;
 - Ter disponibilidade e proatividade;
 - Diligência na consecução de tarefas – Continuidade, constância e consistência;
 - Desenvolver visão sistêmica;
 - Ter constante interesse em se manter atualizado;
 - Buscar conhecer e avaliar o ambiente de TIC da CAIXA;
 - Buscar conhecer o impacto de suas ações para os negócios da CAIXA.
- 4.2. As exigências descritas neste anexo devem ser atendidas no primeiro dia do início da fase de Planejamento prevista no ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA E FORMA DE EXECUÇÃO, e mantidas durante toda a execução do contrato.
- 4.3. Os quadros abaixo demonstram os perfis profissionais e os respectivos níveis de conhecimentos necessários ao desempenho com qualidade dos serviços contratados.

4.4. Qualificação Profissional – Analistas / Especialistas alocados na Equipe do SUPORTE ESPECIALIZADO CENTRALIZADO DE TIC E TELECOMUNICAÇÕES:

PERFIL PROFISSIONAL	GRADUAÇÃO RECONHECIDAS PELO MEC	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
ANALISTA / ESPECIALISTA DE TIC	Formação: Superior completo na área de Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Engenharia de Software, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.	<p>No mínimo 02 (duas) das seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MCP – Microsoft Certified Professional • MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate • MCSE – Microsoft Certified System Engineer • LPIC – 1 (Nível I) – Linux Professional Institute Certification • DBA – MCITP SQL ADMIN • CompTIA A+ (Computing Technology Industry Association) – nível profissional • MTA – IT Infrastructure • VMware Certified Associate – Data Center Virtualization (VCA-DCV) • Certificado de conclusão de cursos VMware (virtualização) cujo conteúdo programático contenha, no mínimo: VMware Infrastructure; VMware ESX, ESXi ou vSphere; VMware Server; VirtualCentral Server; Administração usuários, grupos e permissões; Configuração e administração de máquinas virtuais; Configuração de host, rede e armazenamento; • CompTIA A+ - Computing Technology Industry Association; • CompTIA Linux+ - Computing Technology Industry Association; • Microsoft 365 Certified – Fundamentals; • Microsoft 365 Certified – Endpoint Administrator Associate; • Microsoft Certified - Azure Administrator Associate; • Microsoft Certified - Azure Fundamentals; • Microsoft Certified - Azure Virtual Desktop Specialty; 	Mínimo 02 (dois) anos comprovados na execução de atividades de TI.	<ul style="list-style-type: none"> · Sistema Operacional Windows 10 e/ou superior · Sistema Operacional Linux Debian 8 e Red Hat 6 e/ou superior · Parâmetros de Sistema Operacional; · Configuração de Browsers EDGE, FIREFOX e CHROME · Distribuição e instalação remota de software · Suporte a aplicativos web e cliente servidor · Aplicar scripts nas estações de trabalho e servidores de agências e áreas administrativas;

- | | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Certified - Security, Compliance, and Identity Fundamentals;• Linux Essentials;• LPIC-1 - Linux Professional Institute Certification;• LPIC-3 303 – Segurança; | | |
|--|--|---|--|--|

PERFIL PROFISSIONAL	GRADUAÇÃO RECONHECIDAS PELO MEC	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
ANALISTA / ESPECIALISTA DE REDES E TELECOMUNICAÇÕES	Formação: Superior completo na área de Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Engenharia de Software, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.	Mínimo 1 (uma) das seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • CCNA – Cisco Certified Network Associate • HCNA - Huawei Certified Network Associate 	Mínimo 02 (dois) anos comprovados na execução de atividades de TI.	<ul style="list-style-type: none"> · Configuração de roteadores, switches e outros elementos de rede · Conhecimento em nível de implantação e suporte de segundo nível de tecnologias de roteamento (BCP, OSPF, MPLS), configuração de VRF, GRE, VPN ou tecnologias similares de fabricantes compatíveis (Huawei, Cisco, Extreme); · Analisar logs e alertas em roteadores e elementos de rede · Acompanhar e solucionar incidentes de rede · Sistema Operacional Linux Debian 8 ou superior · Comunicação de voz sobre IP · PABX IP Asterisk e SNEP · Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323 · Sinalizações do protocolo E1 (R2 e ISDN) · Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...) · Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP · Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras · Ferramentas de monitoração Nagios, Zabbix, entre outras.

4.5. Qualificação Profissional – Técnicos alocados na Equipe do SUPORTE OPERACIONAL CENTRALIZADO:

PERFIL PROFISSIONAL	GRADUAÇÃO RECONHECIDAS PELO MEC	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
TÉCNICO DE TI (TIC, REDES E TELECOMUNICAÇÕES)	Ensino médio profissionalizante em Telecomunicações ou Informática, ou ensino médio acadêmico complementado por curso(s) na área de TIC que totalizem a carga horária de, no mínimo, 120 horas, ou superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.	-	<p>Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na operação de microcomputadores com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, Linux, Microsoft 365, BR-Office, browsers de acesso à internet, etc.); e/ou</p> <p>Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na manutenção de equipamentos de TI, hardware e software; e/ou</p> <p>Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses em Redes TCP/IP (análise de tráfego - TCPDUMP, NMAP, leitura de logs e de configurações de equipamentos de rede CISCO, HUAWEI ou JUNIPER).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Operacional Windows 10 e/ou superior Sistema Operacional Linux Debian 8 e Red Hat 6 e/ou superior Parâmetros de Sistema Operacional; Configuração de Browsers EDGE, FIREFOX e CHROME Distribuição e instalação remota de software Suporte a aplicativos web e cliente servidor Aplicar scripts nas estações de trabalho e servidores de agências e áreas administrativas; Conhecer ferramentas de monitoramento de redes (E-Health, SQUID5 Nokia Checkpoint, Tivoli, MRTG, CA SPECTRUM, NAGIOS, ZABBIX, Wireshark, Microsoft Network Monitoring). Comunicação de Voz sobre IP; PABX IP Asterisk e SNEP; Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323 Sinalização do protocolo E1 (R2 e ISDN); Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...); Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP; Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras.

4.6. Qualificação Profissional – **Analistas / Especialistas / Técnicos de TI alocados na Equipe de GESTÃO DO CONHECIMENTO E QUALIDADE:**

PERFIL PROFISSIONAL	GRADUAÇÃO RECONHECIDAS PELO MEC	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
ADMINISTRADOR DA BASE DE CONHECIMENTO	Formação: Superior completo na área de Administração, Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Engenharia de Software, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.	<p>Mínimo 1 (uma) das seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação HDI DAST - Desktop Advanced Support Technician <p>e/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação HDI KCS – Knowledge Centered Support. 	Possuir experiência mínima comprovada de 01 (um) ano na execução de atividades de TI, com experiência na atividade de documentação de soluções e na construção e manutenção de base de conhecimento de TI aplicada no suporte a Hardware.	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidade no atendimento; • Treinamento para novos colaboradores; • Atuar na qualidade - Diminuição de retrabalho; • Engajamento das equipes; • Aumento da satisfação dos usuários; • Gerenciamento de projetos, Governança Corporativa de TIC; • Habilidades de gestão de processos e projetos; • Capacidade de liderança e de desenvolver o espírito de equipe; • Conhecimento em sistemas operacionais compatíveis com o ambiente da CAIXA; • Conhecimento em ferramentas de escritório MS Office ou LibreOffice; • Conhecimento em Excel Avançado; • Ferramentas de Modelagem de Processo; • Power Point Avançado.

PERFIL PROFISSIONAL	GRADUAÇÃO RECONHECIDAS PELO MEC	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
ANALISTA / ESPECIALISTA EM AUDITORIA	Formação: Superior completo na área de Administração, Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Engenharia de Software, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.	<p>Mínimo 1 (uma) das seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação HDI DAST - Desktop Advanced Support Technician • Certificação HDI KCS - Knowledge-Centered Support. • Certificação HDI SCA - Support Center Analyst <p>E capacitação de no mínimo 16 (dezesesseis) horas de treinamento em Fundamentos ITIL, nos últimos 36 (trinta e seis) meses, comprovado por meio de cópia do respectivo certificado emitido por instituição devidamente reconhecida;</p>	Possuir experiência mínima comprovada de 1 (um) ano em: Auditoria de atendimento em Central de Atendimento ou similares ou 3 (três) anos de atividades relacionadas ao atendimento de suporte a hardware;	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de relatórios, planilhas, gráficos e demonstrativos relacionados ao atendimento de demandas, expressando os resultados e conclusões de estudos para subsidiar decisões de alçadas competentes; • Elaboração, análise e demonstração de resultados de relatórios estatísticos de atendimento; • Utilização de qualquer suite de escritório incluindo, Microsoft 365, Libre Office, Apache Open Office e derivados; • Utilização de navegadores WEB incluindo no mínimo o Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome; • Gerenciamento de projetos, Governança Corporativa de TIC; • Habilidades de gestão de processos e projetos; • Capacidade de liderança e de desenvolver o espírito de equipe; • Conhecimento em sistemas operacionais compatíveis com o ambiente da CAIXA; • Conhecimento em ferramentas de escritório MS Office ou LibreOffice; • Conhecimento em Excel Avançado; • Ferramentas de Modelagem de Processo; • Power Point Avançado.

PERFIL PROFISSIONAL	GRADUAÇÃO RECONHECIDAS PELO MEC	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
TÉCNICO DE TI (TIC, REDES E TELECOMUNICAÇÕES)	Ensino médio profissionalizante em informática ou ensino médio acadêmico complementado por curso(s) na área de TIC que totalizem a carga horária de, no mínimo, 120 horas ou superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.	-	<p>Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na operação de microcomputadores com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, Linux, Microsoft 365, BR-Office, browsers de acesso à internet, etc.); e/ou</p> <p>Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na manutenção de equipamentos de TI, hardware e software; e/ou</p> <p>Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses em Redes TCP/IP (análise de tráfego - TCPDUMP, NMAP, leitura de logs e de configurações de equipamentos de rede CISCO, HUAWEI ou JUNIPER).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Operacional Windows 10 e/ou superior Sistema Operacional Linux Debian 8 e Red Hat 6 e/ou superior Parâmetros de Sistema Operacional; Configuração de Browsers EDGE, FIREFOX e CHROME Distribuição e instalação remota de software Suporte a aplicativos web e cliente servidor Aplicar scripts nas estações de trabalho e servidores de agências e áreas administrativas; Conhecer ferramentas de monitoramento de redes (E-Health, SQUID5 Nokia Checkpoint, Tivoli, MRTG, CA SPECTRUM, NAGIOS, ZABBIX, Wireshark, Microsoft Network Monitoring). Comunicação de Voz sobre IP; PABX IP Asterisk e SNEP; Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323 Sinalização do protocolo E1 (R2 e ISDN); Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...); Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP; Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras.

4.7. Qualificação Profissional – **Analistas / Especialistas / Técnicos de TI alocados na Equipe do SUPORTE ESPECIALIZADO REGIONAL DE TIC E TELECOMUNICAÇÕES:**

PERFIL PROFISSIONAL	FORMAÇÃO	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
ANALISTA / ESPECIALISTA DE TIC	Formação: Superior completo na área de Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Engenharia de Software, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.	<p>No mínimo 02 (duas) das seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MCP – Microsoft Certified Professional • MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate • MCSE – Microsoft Certified System Engineer • LPIC – 1 (Nível I) – Linux Professional Institute Certification • DBA – MCITP SQL ADMIN • CompTIA A+ (Computing Technology Industry Association) – nível profissional • MTA – IT Infrastructure • VMware Certified Associate – Data Center Virtualization (VCA-DCV) • Certificado de conclusão de cursos VMware (virtualização) cujo conteúdo programático contenha, no mínimo: VMware Infrastructure; VMware ESX, ESXi ou vSphere; VMware Server; VirtualCentral Server; Administração usuários, grupos e permissões; Configuração e administração de máquinas virtuais; Configuração de host, rede e armazenamento; • CompTIA A+ - Computing Technology Industry Association; • CompTIA Linux+ - Computing Technology Industry Association; • Microsoft 365 Certified – Fundamentals; 	Mínimo 02 (dois) anos comprovados na execução de atividades de TI.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operacional Windows 10 e/ou superior • Sistema Operacional Linux Debian 8 e Red Hat 6 e/ou superior • Parâmetros de Sistema Operacional; • Configuração de Browsers EDGE, FIREFOX e CHROME • Distribuição e instalação remota de software • Suporte a aplicativos web e cliente servidor • Aplicar scripts nas estações de trabalho e servidores de agências e áreas administrativas;

		<ul style="list-style-type: none">• Microsoft 365 Certified – Endpoint Administrator Associate;• Microsoft Certified - Azure Administrator Associate;• Microsoft Certified - Azure Fundamentals;• Microsoft Certified - Azure Virtual Desktop Specialty;• Microsoft Certified - Security, Compliance, and Identity Fundamentals;• Linux Essentials;• LPIC-1 - Linux Professional Institute Certification;• LPIC-3 303 – Segurança;• Microsoft Certified - Security, Compliance, and Identity Fundamentals;• Linux Essentials;• LPIC-1 - Linux Professional Institute Certification;• LPIC-3 303 – Segurança;		
--	--	---	--	--

PERFIL PROFISSIONAL	FORMAÇÃO	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
ANALISTA / ESPECIALISTA DE REDES E TELECOMUNICAÇÕES	Formação: Superior completo na área de Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Engenharia de Software, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.	Mínimo 1 (uma) das seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • CCNA – Cisco Certified Network Associate • HCNA - Huawei Certified Network Associate 	Mínimo 02 (dois) anos comprovados na execução de atividades de TI.	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração de roteadores, switches e outros elementos de rede; • Conhecimento em nível de implantação e suporte de segundo nível de tecnologias de roteamento (BCP, OSPF, MPLS), configuração de VRF, GRE, VPN ou tecnologias similares de fabricantes compatíveis (Huawei, Cisco, Extreme); • Analisar logs e alertas em roteadores e elementos de rede; • Acompanhar e solucionar incidentes de rede; • Sistema Operacional Linux Debian 8 ou superior; • Comunicação de voz sobre IP; • TEM (Telecommunication Expenses Management); • PABX IP Asterisk e SNEP; • Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323; • Sinalizações do protocolo E1 (R2 e ISDN); • Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...); • Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP; • Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras; <p>Ferramentas de monitoração Nagios, Zabbix, demais.</p>

PERFIL PROFISSIONAL	FORMAÇÃO	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
---------------------	----------	---------------	-----------------------------------	----------------------------------

<p>TÉCNICO DE TI (TIC, REDES E TELECOMUNICAÇÕES)</p>	<p>Ensino médio profissionalizante em Telecomunicações ou Informática, ou ensino médio acadêmico complementado por curso(s) na área de TIC que totalizem a carga horária de, no mínimo, 120 horas ou superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.</p>	<p>-</p>	<p>Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na operação de microcomputadores com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, Linux, Microsoft 365, BR-Office, browsers de acesso à internet, etc.); e/ou Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na manutenção de equipamentos de TI, hardware e software; e/ou Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses em Redes TCP/IP (análise de tráfego - TCPDUMP, NMAP, leitura de logs e de configurações de equipamentos de rede CISCO, HUAWEI ou JUNIPER).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operacional Windows 10 e/ou superior • Sistema Operacional Linux Debian 8 e Red Hat 6 e/ou superior • Parâmetros de Sistema Operacional; • Configuração de Browsers EDGE, FIREFOX e CHROME • Distribuição e instalação remota de software • Suporte a aplicativos web e cliente servidor • Aplicar scripts nas estações de trabalho e servidores de agências e áreas administrativas; • Conhecer ferramentas de monitoramento de redes (E-Health, SQUID5 Nokia Checkpoint, Tivoli, MRTG, CA SPECTRUM, NAGIOS, ZABBIX, Wireshark, Microsoft Network Monitoring). • Comunicação de Voz sobre IP; • PABX IP Asterisk e SNEP; • Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323 • Sinalização do protocolo E1 (R2 e ISDN); • Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...); • Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP; • Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras. • Conhecer ferramentas de monitoramento de redes (E-Health, SQUID5 Nokia Checkpoint, Tivoli, MRTG, CA SPECTRUM, NAGIOS, ZABBIX, Wireshark, Microsoft Network Monitoring). • Comunicação de Voz sobre IP; PABX IP Asterisk e SNEP; Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323 • Sinalização do protocolo E1 (R2 e ISDN); • Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...); • Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP; • Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras.
---	---	----------	--	---

4.8. Qualificação Profissional – Técnicos de TI alocados na Equipe do SUPORTE OPERACIONAL REGIONAL e Atendimento de Campo:

PERFIL PROFISSIONAL	FORMAÇÃO	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
TÉCNICO DE TI (TIC, REDES E TELECOMUNICAÇÕES)	Ensino médio profissionalizante em Telecomunicações ou Informática, ou ensino médio acadêmico complementado por curso(s) na área de TIC que totalizem a carga horária de, no mínimo, 120 horas ou superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.	-	<p>Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na operação de microcomputadores com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, Linux, Microsoft 365, BR-Office, browsers de acesso à internet, etc.); e/ou</p> <p>Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na manutenção de equipamentos de TI, hardware e software; e/ou</p> <p>Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses em Redes TCP/IP (análise de tráfego - TCPDUMP, NMAP, leitura de logs e de configurações de equipamentos de rede CISCO, HUAWEI ou JUNIPER).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operacional Windows 10 e/ou superior • Sistema Operacional Linux Debian 8 e Red Hat 6 e/ou superior • Parâmetros de Sistema Operacional; • Configuração de Browsers EDGE, FIREFOX e CHROME • Distribuição e instalação remota de software • Suporte a aplicativos web e cliente servidor • Aplicar scripts nas estações de trabalho e servidores de agências e áreas administrativas; • Conhecer ferramentas de monitoramento de redes (E-Health, SQUID5 Nokia Checkpoint, Tivoli, MRTG, CA SPECTRUM, NAGIOS, ZABBIX, Wireshark, Microsoft Network Monitoring). • Comunicação de Voz sobre IP; • PABX IP Asterisk e SNEP; • Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323 • Sinalização do protocolo E1 (R2 e ISDN); • Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...); • Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP; • Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras. • Conhecer ferramentas de monitoramento de redes (E-Health, SQUID5 Nokia Checkpoint, Tivoli, MRTG, CA SPECTRUM, NAGIOS, ZABBIX, Wireshark, Microsoft Network Monitoring). • Comunicação de Voz sobre IP; PABX IP Asterisk e SNEP; Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323 • Sinalização do protocolo E1 (R2 e ISDN); • Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...); • Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP; • Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras.

4.9. Qualificação Profissional – **Técnicos de TI alocados na Equipe do CONTROLE DE ATIVOS TECNOLÓGICOS:**

PERFIL PROFISSIONAL	FORMAÇÃO	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
------------------------	----------	---------------	--------------------------------------	----------------------------------

<p>TÉCNICO DE TI (TIC, REDES E TELECOMUNICAÇÕES)</p>	<p>Ensino médio profissionalizante em Telecomunicações ou Informática, ou ensino médio acadêmico complementado por curso(s) na área de TIC que totalizem a carga horária de, no mínimo, 120 horas ou superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.</p>	<p>-</p>	<p>Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na operação de microcomputadores com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, Linux, Microsoft 365, BR-Office, browsers de acesso à internet, etc.); e/ou Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na manutenção de equipamentos de TI, hardware e software; e/ou Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses em Redes TCP/IP (análise de tráfego - TCPDUMP, NMAP, leitura de logs e de configurações de equipamentos de rede CISCO, HUAWEI ou JUNIPER).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operacional Windows 10 e/ou superior • Sistema Operacional Linux Debian 8 e Red Hat 6 e/ou superior • Parâmetros de Sistema Operacional; • Configuração de Browsers EDGE, FIREFOX e CHROME • Distribuição e instalação remota de software • Suporte a aplicativos web e cliente servidor • Aplicar scripts nas estações de trabalho e servidores de agências e áreas administrativas; • Conhecer ferramentas de monitoramento de redes (E-Health, SQUID5 Nokia Checkpoint, Tivoli, MRTG, CA SPECTRUM, NAGIOS, ZABBIX, Wireshark, Microsoft Network Monitoring). • Comunicação de Voz sobre IP; • PABX IP Asterisk e SNEP; • Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323 • Sinalização do protocolo E1 (R2 e ISDN); • Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...); • Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP; • Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras. • Conhecer ferramentas de monitoramento de redes (E-Health, SQUID5 Nokia Checkpoint, Tivoli, MRTG, CA SPECTRUM, NAGIOS, ZABBIX, Wireshark, Microsoft Network Monitoring). • Comunicação de Voz sobre IP; PABX IP Asterisk e SNEP; Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323 • Sinalização do protocolo E1 (R2 e ISDN); • Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...); • Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP; • Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras.
---	---	----------	--	---

4.10. **Qualificação Profissional – Analistas de TIC e Telecomunicações alocados na Equipe de Atendimento Diferenciado aos Usuários Prioritários:**

PERFIL PROFISSIONAL	FORMAÇÃO	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
Analista / Especialista de TIC, Redes e Telecomunicações	Formação: Superior completo na área de Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Engenharia de Software, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.	<p>No mínimo 02 (duas) das seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MCP – Microsoft Certified Professional • MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate • MCSE – Microsoft Certified System Engineer • LPIC – 1 (Nível I) – Linux Professional Institute Certification • CompTIA A+ (Computing Technology Industry Association) – nível profissional • MTA – IT Infrastructure • CompTIA A+ - Computing Technology Industry Association; • CompTIA Linux+ - Computing Technology Industry Association; • Microsoft 365 Certified – Fundamentals; • Microsoft 365 Certified – Endpoint Administrator Associate; • Microsoft Certified - Azure Administrator Associate; • Microsoft Certified - Azure Fundamentals; • Microsoft Certified - Azure Virtual Desktop Specialty; • Microsoft Certified - Security, Compliance, and Identity Fundamentals; • Linux Essentials; • LPIC-1 - Linux Professional Institute Certification; • LPIC-3 303 – Segurança; 	Mínimo 02 (dois) anos comprovados na execução de atividades de TI.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Operacional Windows 10 e/ou superior • Sistema Operacional Linux Debian 8 e Red Hat 6 e/ou superior • Parâmetros de Sistema Operacional; • Configuração de Browsers EDGE, FIREFOX e CHROME • Distribuição e instalação remota de software • Suporte a aplicativos web e cliente servidor <p>Aplicar scripts nas estações de trabalho e servidores de agências e áreas administrativas;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuração de roteadores, switches e outros elementos de rede; • Analisar logs e alertas em roteadores e elementos de rede; • Acompanhar e solucionar incidentes de rede; • Sistema Operacional Linux Debian 8 ou superior; • Comunicação de voz sobre IP; • TEM (Telecommunication Expenses Management); • PABX IP Asterisk e SNEP; • Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323; • Sinalizações do protocolo E1 (R2 e ISDN); • Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...); • Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP; • Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras; • Ferramentas de monitoração Nagios, Zabbix, demais.

4.11. Qualificação Profissional – **Técnicos de TIC, REDES e Telecomunicações alocados para Atendimento nos Balcões de Atendimento TI:**

PERFIL PROFISSIONAL	FORMAÇÃO	CERTIFICAÇÕES	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MÍNIMA)	CONHECIMENTOS TÉCNICOS ESPERADOS
---------------------	----------	---------------	-----------------------------------	----------------------------------

<p>TÉCNICO DE TI (TIC, Redes e Telecomunicações)</p>	<p>Ensino médio profissionalizante em Telecomunicação ou Informática ou ensino médio acadêmico complementado por curso(s) na área de TIC que totalizem a carga horária de, no mínimo, 120 horas ou superior completo ou cursando na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas da Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.</p>	<p>-</p>	<p>Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na operação de microcomputadores com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, Linux, Microsoft 365, BR-Office, browsers de acesso à internet, etc.); e/ou Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses na manutenção de equipamentos de TI, hardware e software; e/ou Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses em Redes TCP/IP (análise de tráfego - TCPDUMP, NMAP, leitura de logs e de configurações de equipamentos de rede CISCO, HUAWEI ou JUNIPER).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ferramentas e Tecnologias Assistivas disponibilizadas na CAIXA (Hardware e Software); • Sistema Operacional Windows 10 e/ou superior; • Sistema Operacional Linux Debian 8 e Red Hat 6 e/ou superior; • Parâmetros de Sistema Operacional; • Configuração de Browsers EDGE, FIREFOX e CHROME; • Distribuição e instalação remota de software; • Suporte a aplicativos web e cliente servidor; • Aplicar scripts nas estações de trabalho e servidores de agências e áreas administrativas; • Configuração de roteadores, switches e outros elementos de rede; • Conhecimento em nível de implantação e suporte de segundo nível de tecnologias de roteamento (BCP, OSPF, MPLS), configuração de VRF, GRE, VPN ou tecnologias similares de fabricantes compatíveis (Huawei, Cisco, Extreme); • Analisar logs e alertas em roteadores e elementos de rede; • Acompanhar e solucionar incidentes de rede; • Sistema Operacional Linux Debian 8 ou superior; • Comunicação de voz sobre IP; • TEM (Telecommunication Expenses Management); • PABX IP Asterisk e SNEP; • Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP e H.323; • Sinalizações do protocolo E1 (R2 e ISDN); • Softphones (TEAMS, 3CX, LINPHONE...); • Configuração de Central Telefônica analógica, digital e VoIP; • Conhecimento nas plataformas de Telefonia Alcatel, SIEMENS, Huawei, Leucotron e Intelbras; • Ferramentas de monitoração Nagios, Zabbix, demais.
---	---	----------	--	--