

ANEXO F - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO

EQUIPE	QUALIFICAÇÃO
Atendimento de 1º Nível	<ul style="list-style-type: none"> a. Ensino médio completo em uma das seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"> I - Completo com especialização técnica em informática II - Completo desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 120 (cento e vinte) horas b. Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Fundamentos do sistema operacional Windows 10 — ou superior c. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe d. Conhecimento básico de inglês técnico
Atendimento de 2º Nível (Software e Hardware)	<ul style="list-style-type: none"> a. Ensino superior em uma das seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"> I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Cursando ou completo em qualquer área, desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 120 (cento e vinte) horas b. Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Fundamentos do sistema operacional Windows 10 — ou superior c. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe d. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à área de atuação para pelo menos 50% da equipe e. Conhecimento básico de inglês técnico
Atendimento de 2º Nível (Sistemas Corporativos)	<ul style="list-style-type: none"> a. No mínimo um dos requisitos abaixo: <ul style="list-style-type: none"> I - Curso superior, cursando ou completo, em qualquer área II - Experiência mínima de 3 (três) anos em suporte Service-Desk III - Experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a sistemas de área judiciária
Atendimento de 3º Nível (Software e Hardware)	<ul style="list-style-type: none"> a. Ensino superior em uma das seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"> I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Cursando ou completo em qualquer área, desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 160 (cento e sessenta) horas b. Treinamento de no mínimo 40 horas em Segurança da Informação com tratamento de Incidentes de Segurança, para, no mínimo, 50 % da equipe c. Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - no mínimo em Fundamentos do sistema operacional Windows 10 e Networking Fundamentals d. Certificação ITIL Foundation ou superior e. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe f. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à área de atuação para pelo menos 50% da equipe g. Conhecimento básico de inglês técnico

ANEXO F - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO

EQUIPE	QUALIFICAÇÃO
<p>Atendimento de 3º Nível (Sistemas Corporativos)</p>	<p>a. Certificação ITIL Foundation ou superior</p> <p>b. Ensino superior em uma das seguintes situações: I - Completo em Direito (obrigatório para, no mínimo, 30% da equipe) II - Completo em qualquer área, desde que tenha experiência mínima de três anos em suporte Service-Desk III - Completo em qualquer área, desde que tenha experiência mínima de dois anos em suporte a sistemas de área judiciária</p> <p>c. Treinamento em redação técnica e capacidade de elaborar textos com a qualidade exigida pelo PJERJ (obrigatório para a equipe que realizar tratamento de processos administrativos)</p>
<p>Atendimento de Campo</p>	<p>a. Ensino médio completo em uma das seguintes situações: I - Completo com especialização técnica em informática II - Completo desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 120 (cento e vinte) horas</p> <p>b. Ensino superior para, no mínimo, 50% da equipe, em uma das seguintes situações: I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Cursando ou completo em qualquer área, desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 120 (cento e vinte) horas</p> <p>c. Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Fundamentos do sistema operacional Windows 10 — ou superior — para, no mínimo, 50% da equipe</p> <p>d. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe</p> <p>e. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à área de atuação para pelo menos 50% da equipe</p> <p>f. Conhecimento básico de inglês técnico</p>
<p>Gerenciamento de Acesso</p>	<p>a. Ensino superior em uma das seguintes situações: I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Cursando ou completo em qualquer área, desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 120 (cento e vinte) horas</p> <p>b. Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Fundamentos do sistema operacional Windows 10 — ou superior</p> <p>c. Certificação Microsoft Technology Associate (MTA): Windows Server Administration Fundamentals, para, no mínimo, um integrante da equipe</p> <p>d. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe</p> <p>e. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à área de atuação para pelo menos 50% da equipe</p> <p>f. Experiência mínima de 1 (um) ano em administração de contas de usuários no MS-AD e Portal Office 365 para, no mínimo, 50% da equipe</p> <p>g. Conhecimento básico de inglês técnico</p>

ANEXO F - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO

EQUIPE	QUALIFICAÇÃO
Gerenciamento Técnico	<ul style="list-style-type: none"> a. Ensino superior em uma das seguintes situações: I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Completo em qualquer área, desde que possua curso de especialização completo ou cursando (Pós-Graduação, MBA) na área de Tecnologia da Informação b. Treinamento de no mínimo 40 horas em Segurança da Informação com tratamento de Incidentes de Segurança, para, no mínimo, 50 % da equipe c. Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): Windows Server 2016 d. Certificação Administração de Microsoft System Center Configuration Manager e Integração de Serviços de Cloud, para, no mínimo, um integrante da equipe e. Conhecimento avançado de inglês técnico f. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe g. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à área de atuação para, no mínimo, 50% da equipe h. Experiência mínima de 1 (um) ano em solução de segurança de <i>EndPoints</i> com administração centralizada para ambiente corporativo, preferencialmente Windows Defender, para, no mínimo, 50 % da equipe i. Experiência mínima de 1 (um) ano em solução MS-SCCM para, no mínimo, 50% da equipe
Gerenciamento de Aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> a. Ensino superior em uma das seguintes situações: I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Completo em qualquer área, desde que possua curso de especialização completo ou cursando (Pós-Graduação, MBA) na área de Tecnologia da Informação b. Treinamento de no mínimo 40 horas em Segurança da Informação com tratamento de Incidentes de Segurança, para, no mínimo, 50 % da equipe c. Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): Windows Server 2016 d. Certificação Administração de Microsoft System Center Configuration Manager e Integração de Serviços de Cloud, para, no mínimo, um integrante da equipe e. Conhecimento avançado de inglês técnico f. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe g. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à área de atuação para, no mínimo, 50% da equipe h. Experiência mínima de 1 (um) ano em solução de segurança de <i>EndPoints</i> com administração centralizada para ambiente corporativo, preferencialmente Windows Defender, para, no mínimo, 50 % da equipe i. Experiência mínima de 1 (um) ano em solução MS-SCCM para, no mínimo, 80% da equipe

ANEXO F - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO

EQUIPE	QUALIFICAÇÃO
<p>Suporte à Solução Corporativa na Nuvem</p>	<p>a. Ensino superior em uma das seguintes situações: I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Completo em qualquer área, desde que possua curso de especialização completo ou cursando (Pós-Graduação, MBA) na área de Tecnologia da Informação</p> <p>b. Certificação Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate para, no mínimo, um integrante da equipe</p> <p>c. Certificação Microsoft 365 Certified: Teamwork Administrator Associate para, no mínimo, um integrante da equipe</p> <p>d. Conhecimento avançado de inglês técnico</p> <p>e. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe</p> <p>f. A equipe de suporte à Solução Corporativa na Nuvem deve conter integrantes que tenham experiência mínima de um ano em administração do Portal Office 365 e todos os seus recursos e serviços.</p>
<p>Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI</p>	<p>a. Ensino superior em uma das seguintes situações: I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Completo em qualquer área, desde que possua curso de especialização completo ou cursando (Pós-Graduação, MBA) na área de Tecnologia da Informação</p> <p>b. Certificação ITIL Foundation ou superior</p> <p>c. Conhecimento avançado de inglês técnico</p> <p>d. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe</p> <p>e. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à área de atuação para, no mínimo, 50% da equipe</p>
<p>Apoio Técnico - Controle de Estoque</p>	<p>a. Ensino médio completo em uma das seguintes situações: I - Completo com especialização técnica em informática II - Completo desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 120 (cento e vinte) horas</p> <p>b. Certificado no curso de Almoxarife ou equivalente</p> <p>c. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe</p> <p>d. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à área de atuação para, no mínimo, 50% da equipe</p>

ANEXO F - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO

EQUIPE	QUALIFICAÇÃO
<p>Apoio Técnico - Controle Patrimonial de Equipamentos de TI</p>	<p>a. Ensino médio completo em uma das seguintes situações: I - Completo com especialização técnica em informática II - Completo desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 120 (cento e vinte) horas</p> <p>b. Ensino superior para, no mínimo, 50% da equipe, em uma das seguintes situações: I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Cursando ou completo em qualquer área, desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 120 (cento e vinte) horas</p> <p>c. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe</p> <p>d. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à área de atuação para, no mínimo, 50% da equipe</p>
<p>Apoio Técnico - Garantia Técnica</p>	<p>a. Ensino superior em uma das seguintes situações: I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Cursando ou completo em qualquer área, desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 120 (cento e vinte) horas</p> <p>b. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe</p> <p>c. Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas à área de atuação para, no mínimo, 50% da equipe</p> <p>d. Conhecimento básico de inglês técnico</p>
<p>Apoio Técnico - Suporte Operacional</p>	<p>a. Ensino médio completo em uma das seguintes situações: I - Completo com especialização técnica em informática II - Completo desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 40 (quarenta) horas</p> <p>b. Ensino superior para, no mínimo, 50% da equipe, em uma das seguintes situações: I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Cursando ou completo em qualquer área, desde que possua treinamentos na área de TI que totalizem, no mínimo, 40 (quarenta) horas</p> <p>c. Conhecimento técnico avançado necessário para execução das atividades inerentes à equipe</p> <p>d. Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas à área de atuação para, no mínimo, 50% da equipe</p>

ANEXO F - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO

EQUIPE	QUALIFICAÇÃO
Suporte Operacional de Segurança da informação	<ul style="list-style-type: none"> a. Ensino superior em uma das seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"> I - Completo na área de Tecnologia da Informação com ênfase em Segurança da Informação II - Completo na área tecnológica, desde que possua curso de especialização completo ou cursando (Pós-Graduação, MBA) em Segurança da Informação b. Certificação ITIL Foundation ou superior c. Conhecimento avançado de inglês técnico d. Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas à área de Segurança da Informação e. Certificação CAPM – Profissional Técnico Certificado em Gerenciamento de Projetos®- PMI® f. Ao menos uma certificação oficial em Segurança da Informação: CISSP, CEH g. Conhecimento dos fundamentos da segurança da informação com base na ISO/IEC 27001 h. Certificação Information Security Management Professional based on ISO/IEC 27001 - ISMP para, pelo menos, um membro da equipe

PAPÉIS	QUALIFICAÇÃO
Gerentes de Equipe	<ul style="list-style-type: none"> a. Ensino superior em uma das seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"> I - Cursando ou completo na área de Tecnologia da Informação II - Completo em qualquer área, desde que possua curso de especialização completo ou cursando (Pós-Graduação, MBA) na área de Tecnologia da Informação b. Certificação ITIL Foundation ou superior c. Conhecimento avançado de inglês técnico d. Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas à área de atuação e. Certificação CAPM – Profissional Técnico Certificado em Gerenciamento de Projetos®- PMI® <i>(não obrigatória para os gerentes das equipes de Atendimento a Sistemas Corporativos)</i>