

Da Qualificação dos Profissionais

A CONTRATADA deverá ter em seu **corpo de analistas de suporte de TI (analistas nível 1 e 2)** com certificações técnicas adequadas para prestar **os serviços de acordo** com tabela de tarefas terceirizáveis definidas pelo TRE-MS. Tais certificações referem-se a listagem de qualificações exigidas nas tarefas terceirizáveis.

Capacitações mínimas dos analistas nível 1 e nível 2:

- Carta de participação ou certificado de conclusão da capacitação técnica em ITIL®4 foundation
 - **Sugestão de curso:** ITIL®4 foundation - <https://idesp.com.br/treinamentos/itil4-foundation/>
- Certificado de capacitação técnica na ferramenta de ITSM GLPI
 - O curso deve cobrir, no mínimo, os seguintes tópicos:
 - Ciclo de Vida de Atendimento
 - Abertura de chamados (via formcreator e avulso)
 - Acompanhamentos de chamados
 - Escalar chamados
 - Associar ativos a chamados
 - base de conhecimento
 - ativos hardware / software
 - Encaminhar e responder pedido de aprovações
 - SLA
 - Configurar filtro de chamados
 - Como acompanhar SLA em chamados
- Capacitação em escrita e redação para help desk e service desk.
 - **Sugestão de curso:** <https://www.udemy.com/course/escrita-e-redacao-para-help-desk-e-service-desk/>

Descritivo de Certificações e Comprovações das Atividades em Tarefas Terceirizáveis

Atividades — Complexidade Baixa (B)

- Certificado Curso de Manutenção Intermediária de Windows
 - [Curso de Manutenção Intermediária de Windows | BABOO](#)
- Certificado de curso Windows Server® Administration Fundamentals
- Certificado de conclusão de curso ITIL®V4 Foundation
- Capacitação em comunicação Oral e Escrita para Service Desk

Atividades — Complexidade Média (M)

- Certificação Microsoft Certified Solutions Associate: Windows 10
- Certificação Microsoft Certified Solutions Associate: Windows Server 2012 ou superior com no mínimo dois anos de experiência comprovada.
- Certificação Linux LP II.
- Certificação para Administração básica de segurança de rede:
 - Certified SonicWall Security Administrator (CSSA) ou
 - Fortinet NSE 4 ou Check Point Certified Admin (CCSA) ou similares.
 - Possuir experiência comprovada com equipamento a ser configurado, pelo menos um ano, mediante carta de empregador anterior ou atividades registradas na carteira de trabalho, ou treinamento/certificado compatível com a atividade emitido pelo fabricante do equipamento.

- Certificado de conclusão de curso ITIL®V4 Foundation
- Capacitação em comunicação Oral e Escrita para Service Desk
- Experiência comprovada (carta de empregador ou informação em carteira de trabalho) de, pelo menos um ano, em atividades que envolvam instalação de cabeamento estruturado.
- Experiência comprovada (carta de empregador ou informação em carteira de trabalho) de, pelo menos um ano, em atividades que envolvam configurações de equipamentos de rede como switches, roteadores e access-point.

Atividades — Complexidade Alta (A)

- Certificação Linux LPI III.
- Certificação para Administração avançada de segurança de rede:
 - Certified SonicWall Security Professional (CSSP) ou
 - Fortinet NSE 8 ou
 - Check Point Certified Expert (CCSE) ou similares.
- Certificação Microsoft Certified Solutions Expert: Desktop Infrastructure;
- Certificação Linux LPIC 1, 2 e 3.
- Certificação Microsoft Specialist: Server Virtualization with Windows Server Hyper- V and System Center Technology: System Center 2012 R2
- Database Design & Programming with SQL ou equivalente

Capacitação Exigida do [Supervisor de Equipe](#):

- Experiência comprovada de dois ou mais anos em gestão de equipe de atendimento de suporte de TI (carteira de trabalho, carta de empregador ou similares);
- Certificação ITIL®4 Foundation (profissional aprovado no exame de certificação oficial ITIL Foundation reconhecida);
- Certificação de curso método Kanban em gestão de Projetos
- Certificado de curso de Liderança e Gestão De Equipes
- Gestão de Serviços com GLPI