# 

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# **UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

**PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

**ANEXO XIII – QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA**

1. A qualiﬁcação proﬁssional mínima exigida para algumas tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por proﬁssionais que possuam qualiﬁcação adequada para a prestação dos serviços.
2. As certiﬁcações e as experiências para os “Serviços de Infraestrutura” poderão ser adequadas às necessidades do órgão exigido (por exemplo, substituir certiﬁcações Linux para certiﬁcações Microsoft), atentando-se para o nível e tempo de experiência.
3. Caso alguma certiﬁcação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certiﬁcação.
4. A comprovação de certiﬁcação dos proﬁssionais poderá ser exigida pela UFF a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certiﬁcação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais.
5. A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perﬁs relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO.
6. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).
7. A experiência proﬁssional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVIÇO** | **REQUISITOS** |
| **1. Atendimento usuário – 1º Nível (Remoto)** | A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos proﬁssionais possuam curso superior em andamento em área de Tecnologia da Informação; Certiﬁcação ITIL Foundation v3 ou superior; Ao menos um dos proﬁssionais deve possuir: Certiﬁcação ISO 27002. Certiﬁcação Windows 7 Conﬁguration (70-680). A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos proﬁssionais possuam: Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em atividades relativas a Tecnologia da Informação; Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano de atendimento ao cliente/usuário. |
| **2. Atendimento usuário – 2º Nível (Presencial)** | A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos proﬁssionais possuam curso superior em andamento em área de Tecnologia da Informação; Certiﬁcação ITIL Foundation v3 ou superior; Ao menos um dos proﬁssionais deve possuir: Certiﬁcação ISO 27002. A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos proﬁssionais possuam: Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação; Experiência mínima comprovada de 02 (dois) ano de atendimento ao cliente/usuário. |
| **3. Monitoração do ambiente de Infraestrutura** | A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos proﬁssionais possuam curso superior em andamento em área de Tecnologia da Informação; Certiﬁcação ITIL Foundation v3 ou superior. A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos proﬁssionais possuam: Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em atividades relativas a Tecnologia da Informação; Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em monitoramento de datacenter. |
| **4. Consultoria em Gestão de Serviços e Projetos** | Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação; Todos os proﬁssionais alocados para o serviço devem possuir: Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação; Certiﬁcação ISO 20000; Certiﬁcação ISO 27002; Certiﬁcação ITIL OSA; Ao menos uma das certiﬁcações relacionadas a gerenciamento de projeto e/ou serviços: PMP; CAPM; PMI-ACP; PRINCE2 Foundation; PRINCE2 Practitioner; ITIL Expert. A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que todos os proﬁssionais possuam: Experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação; Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em gestão de projetos e liderança de equipes. |
| **Serviços de Suporte Especializado de Infraestrutura – 3 Nível e Ambiente Legado/EAD** | Todos os proﬁssionais alocados para o serviço devem possuir (ou estar cursando), curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação\*; Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em atividades relativas à Tecnologia da Informação; Certiﬁcação ITIL Foundation V3 ou superior; Certiﬁcação ISO 27002; \*O proﬁssional alocado nos serviços de telefonia, poderá apresentar experiência mínima comprovada de 3 (três) anos nos itens relacionados a “Telefonia”, descritos abaixo, em substituição ao curso superior citado. A CONTRATADA deverá designar à operação do contrato, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, proﬁssionais que atendam, em conjunto, 02 (duas) das certiﬁcações mencionadas abaixo ou que possuam versões superiores: PostgreSQL Associate (EnterpriseDB) ou Oracle Certiﬁed Associate 11g; CompTIA Network+ ou CCNA Routing & Switching; Linux Professional Institute Certiﬁcation Level 3; VMware Certiﬁed Professional 5; Ethical Hacking Foundation; Microsoft MCSA 2012 ou superior; A CONTRATADA deverá garantir no momento da execução, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, proﬁssionais que atendam as experiências abaixo durante toda a vigência da ordem de serviço: Backup: Experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos em administração de backup com solução opensource (por exemplo, Bácula, Bareos). Banco de dados: Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de SGBDs opensource (por exemplo, PostgreSQL, MySQL, MariaDB e Percona) e dados geoprocessados (por exemplo, PostGIS). Mensageria: Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de soluções opensource ou proprietárias (por exemplo, Zimbra, Exchange). Redes: Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de redes com protocolos de segurança e prevenção contra loops (por exemplo, 802.1X, 802.1D). Segurança da Informação: Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de ﬁrewall baseado em sistema operacional FreeBSD (por exemplo, PfSense, OPNsense) e ASA; Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de ﬁltro de conteúdo Opensource (por exemplo, DansGuardian, E2Guardian) e/ou ForcePoint. Sistemas Operacionais: Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de sistemas operacionais. Sistemas Web: Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de servidores de aplicações web (por exemplo, JBoss, Apache, IIS). Storage: Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em administração de unidades de armazenamento EMC, Dell ou IBM. Telefonia: Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de soluções de telefonia VoIP CISCO e/ou Proprietária (por exemplo, Central Telefônica Mx-One); Experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos com implantação de soluções para Ponto Único de Acesso (HelpDesk). Virtualização: Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de ambiente virtualizado com soluções VMWare e/ou CITRIX. |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Representante Superintendência de Tecnologia da Informação

UFF