



TIC TIMOR “MATADALAN TEKNOLOJIA RAILARAN”

TERMU REFERÉNSIA	HELPDESK MUNISIPIU VIQUEQUE (1) NO MUNISIPIU AINARO (1)	Númeru: TIC/DI/22.030
		APROVA: Diretor Ezekutivu
		VERIFIKA: Servisu Korporativu
		PREPARA: Infrastrutrua
		HASAI IHA: Juñu, 2022
Servisu fatin	TIC TIMOR I.P.	
Tipu Kontratu	Termu Sertu - Nasionál	
Durasaun Kontratu	Dezemburu 2022 ho possibilidade atu estende bazeia ba avaliasaun	
Relata ba	Diretor Infrastrutura	

I. ANTESEDÉNSIA

Ajénsia TIC TIMOR nu'udar Institutu Públiku ho nia natureza Jurídika ne'ebé mak iha autonomia administrativu, finanseira, orsamentu no patrimóniu rasik tuir Dekretu-Lei No. 29/2017. Tutela ba Primeiru-Ministru. Ajénsia TIC TIMOR iha misaun hodi implementa política no estratéjia ne'ebé mak aprova ona kona-ba Teknolojia, Informasaun no komunikasaun, jere rede informátika Governu no Entidade publika sira seluk nian, inklui halo jestaun ba infraestrutur teknolojia, infórmasaun no komunikasaun no fó-apoiu iha área Teknolojia, Infórmasaun no Komunikasaun no Sistema Infórmasaun.

II. OBJETIVU

Diresaun Infraestrutur TIC TIMOR I.P. sai nu'udar reponsavel másimu ba efisiénsia no efikásia no garante seguransa tomak ba konektividade lokál iha Nasionál no iha Munisípiu 12, kontinua fó-apoiu téknika ba kliente hotu, hodi nune'e bele asesu ba TIC TIMOR I.P.nia servisu sira-ne'ebé mak hanesan: Ospedajen naran ba Domíniu, ospedajen ba Website, ospedajen ba E-mail, Sistema Finansiál Governu, servisu ativu diretoria nian, servisu partilla dokumentu, servisu Voip, Servisu Vídeu konferénsia, Servisu konektividade Internet no nst. hosi nivel Munisípiu no sei to'o ba nivel postu administrativu.

Diresaun Infraestrutur TIC TIMOR I.P. presiza pesoál tékniku Informátiku iha kada edifísiu Munisipál, ne'edunik nune'e TIC TIMOR I.P. buka timor oan ne'ebe orijin husi **Munisípiu Viqueque (1) no Munisípiu Ainaro (1) nomos hela fatin iha neba atu sai Helpdesk Munisípiu hodi destaka iha Munisípiu Viqueque no Ainaro.** Pesoál refere sei relata diretamente ba Diretór Diresaun Infraestrutur no ajente tékniku ne'e sei sai responsavel diretamente hodi oferece apoiu tékniku ne'ebé maka mai ho solusaun inovativu no garante qualidade ne'ebé di'ak liu, rekomenda mós ba Administrasaun Munisipál relasiona ho atinjimentu ba servisu Infraestrutur ba liña internet nian no servisu informátiku ne'ebé mak iha Administrasaun Munisipál refere.





TIC TIMOR “MATADALAN TEKNOLOGIA RAILARAN”

Pesoál helpdesk munisípiu ne'e mós sei responsabiliza hodi halo instalasaun ba ekipamentu sira-ne'ebé maka relasiona ho konektividade mak hanesan: (*Multilayer switch, Router, L2 switch, access Point, IP Phone* no nst), Iha parte instituisaun Governu ne'ebé mak hetan ona konektividade hosi TIC TIMOR I.P. nia servisu sira iha nivel Munisipál no nivel postu administrativu sira.

III. KNAAR NO RESPONSABILIDADE PRINSIPÁL SIRA

1. Sai nu'udar kontaktu dahuluk hodi fornese solusaun ba kliente liuhosi prosesu rezolve problema ne'ebé maka kliente iha kada Administrasaun Munisípiu infrenta.
2. Relata no husu apoiu ba superiór ho di'ak relasiona ho problema ne'ebé maka la hetan solusaun.
3. Buka-hatene meu sira ba problema hodi bele halo koresaun.
4. Atualiza dados hosi kliente no elabora relatóriu atividade.
5. Utiliza abilidade ne'ebé iha hodi bele fó-dezempneu ne'ebé di'ak tuir kliente nia espetativa.
6. Garante no rejistu hodi halo dokumentasaun ne'ebé maka relevante ho pedidu hosi kliente sira.
7. Fó- rekomendasaun atu nune'e bele halo modifikasaun ba prosedimentu tuir Administrasaun Munisípiu nia nesesidade.
8. Halo konfigurasaun ba ekipamentu sira rede ne'ebé mak hanesan: *Switch,Router,Multilayer, Switching,Access point,Phone,nst*.
9. Halo monitorizasaun no kontrolu instalasaun rede ho ekipamentu infraestrutur tomak liu-liu *access layer*.
10. Servisu-hamutuk ho parte datoluk hodi nune'e bele garante qualidade ba projetu infraestrutur TIC TIMOR I.P tomak ne'ebé di'ak tuir prosedimentu ne'ebé mak iha.
11. Garante qualidade Instalasaun ne'ebé maka di'ak liu.
12. Halo atendimentu ne'ebé lais hodi bele solusiona problema hotu ne'ebé maka relasiona ho liña konektividade liña iha nivel Munisípiu to'o nivel Postu administrativu.
13. Servisu ho aplikasaun ne'ebé mak hanesan *Nagios, Cacti, Intermapper, etc.* atu nune'e bele rezulta dezempneu di'ak hosi konektividade ne'ebé di'ak.
14. Mantein no kontinua hasa'e koñesimentu ba abilidade *help desk* tuir prosedimentu tékniku to'o hetan sertifikadu.
15. Hala'o servisu sira haktuir ba orientasaun husi supervisor.

IV. KRITÉRIU SELESAUN

1. Remata estudu iha Siénsia Informática, Informasaun Teknolojia ka área relevante.
2. Iha esperiénsia servisu ne'ebé mak exelente relasiona ho servisu *IT Helpdesk* durante tinan 3 nia laran)
3. Iha esperiénsia no iha abilidade ne'ebé mak exelente relasiona ho *Router, Switch, Multilayer Switching, Access Point, Wireless Controller, IP Phone, DNS, Firewall, and Network Monitoring System (Nagios, Cacti, Rancid, Intermapper, etc.*
4. Iha koñesimentu ne'ebé di'ak kona-ba konseitu OSI layer, Dezeña Infraestrutur ba Sentru de Dados no Rede, OSFP nia protokolu, nst. Regras ne'ebé maka relasiona ho Rute (PBR) no qualidade rede ne'ebé di'ak ba servisu especialmente relasiona ho jeresimentu Bandwidth.





TIC TIMOR “MATADALAN TEKNOLOGIA RAILARAN”

5. Iha koñesimentu kle'an no abilidade kona-ba Sistema Operasaun Linux.
6. Familiarizasaun ho Sistema Microsoft operasaun sira hanesan windows 10, windows 2011 no nst.
7. Iha koñesimentu ne'ebé avansadu relasiona ho aplikasaun microsoft sira especialmente ne'ebé mak hanesan: Visio, Word, Excel no Outlook.
8. Familiarizasaun mós ho teknolojia komputasaun Cloud
9. Iha susesu ne'ebé mak hatudu rezultadu servisu diak iha:
 - Komunikaun
 - Fó-importánsia ba kliente no kria relasaun.
 - Kapasita an iha área técnica;
 - Iha profisiénsia ba área Informasaun no Teknolojia;
 - Buka-hatene solusaun ba Problema sira;
10. Koñesimentu ba Timor-leste nomós iha abilidade komunikaun liu hosi lian ofisiál ida no lian traballu nian (Tetun, Portugés, Inglés)
11. Kualidade no Komportamentu pesoál
 - Hakarak aprende vizaun foun sira
 - Analítiku no abilidade konseituál
 - Foka iha atendimentu ba kliente
 - Foku iha arkivu
 - Iha Flexibilidade hodi halo servisu iha kualkér oras, iha fatin ne'ebé de'it mak hala'o atribuisaun prinsipál;
 - Inisiativa no responsabilidade;
 - Dixiplina ba an rasik/Autodixiplina;
 - Servisu ekipa;
 - Estratéjia Servisu;
 - Integridade;
 - Inovasaun ba empededorizmu

V. AVALIASAUN DEZEMPEÑU

Avaliasaun dezempeñu sei halo husi jestór sira Ajensia nian, uza sistema Avaliasaun Dezempeñu ne'ebé iha. Prosesu ida-ne'e inklui períodu provaun fulan rua (2) bainhira hahú kontratu, relatóriu mensál, trimestrá, kontinuasaun komunikaun iha servisu fatin, relatóriu final no avaliasaun dezempeñu anuál. Indikadór sira ba avaliasaun nian ne'ebé temi iha ToR sei sai sasukat iha avaliasaun.

Deskrisaun servisu sira-ne'ebé temi iha leten sei bele iha mudansa iha kualkér tempu bainhira iha nesidade no tuir orientaun hosi supervizór ka Diretór Ezekutivu.

TIC TIMOR IP fó-oportunidade ne'ebé hanesan ba ema hotu no enkoraja ema ho defisiénsia no membru hosi grupu marjinalizadu atu aplika.

FIN

