



TIC TIMOR “MATADALAN TEKNOLOJIA RAI-LARAN”

| | | |
|--------------------------|---|---|
| TERMU REFERENSIA | Pozisaun: National Helpdesk | Numeru: Vaga/TIC/HR/001/IV/2024 |
| | | Aprova: Venancio Pinto, Diretor Ezekutivu |
| | | Verifika: Rekursus Umanus |
| | | Prepara Husi: Dirasaun Servisu Infraestrutura Rede |
| | | Hasai iha: Abril, 2024 |
| Fatin Servisu | TIC TIMOR I.P. | |
| Tipu Kontratu | Termu Sertu - Nasional | |
| Durasaun Kontratu | Dezemburu 2024 ho possibilidade atu estende bazeia ba avaliasaun | |
| Relata ba | Diretor Dirasaun Servisu Infraestrutura Rede | |

I. ATESEDÉNSIA

Ajénsia TIC TIMOR nu'udar Institutu Públiku ho nia natureza Jurídika ne'ebé maka autonomia administrativu, orsamentu no patrimóniu rasik haktuir Iha Dekretu Lei No.29/2017. Tutela ba Ministeriu Transporte no Komunikaun haktuir Decreto-Lei N.º 46/2023 de 28 de Julho, artigu 25.0 2. e) no Decreto -Lei N.º 75/2023 de 15 de setembru ho ninia misaun hodi implementa polítika no estratéjia ne'ebé maka aprova ona iha matéria kona-ba Teknolojia, Informasaun no komunikaun, jere rede informátika Governu nian no Entidade Públika sira seluk, inklui halo jestaun ba infraestrutur teknolojia, informasaun no komunikaun no fó apoiu iha área Teknolojia, Informasaun no Komunikaun no Sistema Informasaun nian.

II. OBJETIVU

Dirasaun Servisu Infraestrutura Rede TIC TIMOR I.P. sai nu'udar reponsavel másimu ba efisiénsia no efikásia no garante seguransa tomak ba konektividade lokál, 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 Domínio, ospedajen ba Website, ospedajen ba E-mail, Sistema Finansiál Governu, servisu ativu diretoria nian (*Active Directory Services*), servisu partilla dokumentu (*File Sharing*), servisu VoIP, Servisu Vídeu konferénsia, Servisu konektividade Internet no nst.

Dirasaun Servisu Infraestrutura Rede TIC TIMOR I.P. presiza pesoál tékniku Informátiku ba Pozisaun National Helpdesk iha HQ TIC TIMOR I.P. Pesoál refere sei relata diretamente ba Diretór Dirasaun Servisu Infraestrutura Rede no ajente tékniku ne'e sei sai responsavel diretamente hodi oferese apoiu tékniku ne'ebé maka mai ho solusaun inovativu no garante qualidade ne'ebé dí'ak liu, ba kliente TIC TIMOR I.P. nian hotu.





TIC TIMOR "MATADALAN TEKNOLOJIA RAI-LARAN"

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 sira infrenta .
2. Relata no husu apoiu ba superiór relasiona ho problema ne'ebé maka la hetan solusaun.
3. Buka-hatene meu sira ba problema hodi bele halo koresaun.
4. Atualiza dadus hosi kliente no elabora relatóriu atividade.
5. Utiliza abilidade ne'ebé iha hodi bele fó -dezempeñu 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 kliente sira nia nesidade.
8. Halo konfigurasaun ba ekipamentu rede mak hanesan: *Switch, Router, Multilayer, Switching, Access point, IP Phone*, nst.
9. Halo monitorizasaun no kontrolu instalasaun rede ho ekipamentu infraestrutura tomak liu-liu *access layer*. Servisu tuir orariu tornu ne'ebe maka kria ona hodi mantein membru ekipa Nasional Helpdesk iha edifísiu TIC TIMOR atu mantein servisu IT ho desempeñu ne'ebe aas iha 24 oras (24/7)
10. Servisu-hamutuk ho parte datoluk hodi nune'e bele garante qualidade ba projetu infraestrutura TIC TIMOR I.P tomak ne'ebé di'ak tuir prosedimentu ne'ebé mak iha.
11. Garante qualidade Instalasaun ekipamentu rede tuir padraun (best Practices).
12. Halo atendimentu ne'ebé lais hodi bele solusiona problema hotu ne'ebé relasiona ho liña konektividade.
13. Servisu ho aplikasaun ne'ebé mak hanesan *Nagios, Cacti, Intermapper, etc.* atu nune'e bele rezulta dezempeñu di'ak hosi konektividade ne'ebé di'ak.
14. Mantein no kontinua hasa'e koñesimentu ba abilidade helpdesk tuir prosedimentu tékniku to'o hetan sertifikadu.
15. Pronto hala'o servisu sira ne'ebe maka la temi iha leten haktuir ba orientasaun husi supervisor.

IV. KRITÉRIU SELESAUN

1. Remata estudu iha Siénsia Informátika, 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 kuñhesementu jeral 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 Infraestrutura ba Rede ho





TIC TIMOR “MATADALAN TEKNOLOJIA RAI-LARAN”

- kualidade rede ne'ebé di'ak ba servisu especialmente relaciona ho jeresimentu *Bandwidth*.
5. Iha koñesimentu no abilidade jeral 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 relaciona ho aplikasaun microsoft sira especialmente ne'ebé mak hanesan: *Visio, Word, Excel no Outlook*.
 8. Iha susesu ne'ebé mak hatudu rezultadu servisu diak iha:
 - Komunikasaun
 - Fó-importánsia ba kliente no kria relasaun.
 - Kapasita an iha área téknika;
 - Iha profisiénsia ba área Informasaun no Teknolojia;
 - Buka-hatene solusaun ba Problema sira;
 9. Koñesimentu ba Timor-leste nomós iha abilidade komunikasaun liu hosi lian ofisiál ida no lian traballu nian (Tetun, Portugés, Inglés)
 10. Kualidade no Kompportamentu pesoál
 - Hakarak aprende teknolojia foun sira
 - Analítiku no abilidade konseituál
 - Foka iha atendimentu ba kliente
 - Foku iha arkivu ba solusaun teknika (Knowledge management)
 - Iha Flexibilidade hodi halo servisu iha kualkér oras, iha fatin ne'ebé de'it mak hala'ó atribuisaun prinsipál;
 - Inisiativa no responsabilidade;
 - Dixiplina ba an rasik/Autodixiplina;
 - Servisu ekipa;
 - Estratéjia Servisu;
 - Integridade;
 - Inovasaun ba emprededorizmu

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 provasaun fulan rua (2) bainhira hahú kontratu, relatóriu mensál, trimestrá, kontinuasaun komunikasaun iha servisu fatin, relatóriu finál 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 orientasaun 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

