



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1. INTRODUÇÃO

O presente plano define recursos e ações que garantam a continuidade na prestação dos serviços técnicos especializados continuados na área de tecnologia da informação, com atividades de atendimento e suporte a usuários de TI, atendimento e suporte especializados em sistemas corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, suporte à Solução Corporativa na Nuvem, suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI e Apoio técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativos de serviço de TI, conforme as especificações constantes do Termo de Referência e de seus Anexos.

2. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DE NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

2.1 - RECURSOS MATERIAIS

Recurso 1: Espaço Físico - Espaço físico para abrigar os postos de trabalho dos prestadores de serviço que atuarão nos serviços contratados (deve considerar pontos de energia elétrica, rede lógica e ar condicionado).

Quantidade	Disponibilidade
Estima-se 397 postos distribuídos nas diversas localidades do PJERJ.	Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual (24 meses) e posteriormente em caso de prorrogação ou nova aquisição.

Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1. Elaboração da lista de necessidades de mudanças e mapa de posições por localidade.	DEATE
2. Solicitação e planejamento de mudanças a realizar junto a DGLOG	DEATE
3. Disponibilização das instalações físicas	DGLOG

Recurso 2: Mobiliário - Mobiliário padrão do PJERJ para atender aos postos de trabalho dos prestadores de serviço que atuarão nos serviços contratados.

Quantidade	Disponibilidade
Estima-se 397 postos distribuídos nas diversas localidades do PJERJ.	Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual (24 meses) e posteriormente em caso de renovação ou nova aquisição

Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1. Elaboração da lista de necessidades de fornecimento e mudanças.	DEATE
2. Solicitação e planejamento de aquisições e readequações a realizar junto ao DGLOG-DEPAM	DEATE
3. Instalação do mobiliário	DGLOG-DEPAM

Recurso 3: Infraestrutura de telefonia - Necessária aos postos de trabalho dos prestadores de serviço que atuarão nos serviços contratados (centrais telefônicas e telefones fixos além de ramais com recursos de Call Center).

Quantidade	Disponibilidade
Estima-se 397 postos distribuídos nas diversas localidades do PJERJ. Estima-se 128(*) (dentro dos 397) postos com características de Call Center na Capital. (*) Estima-se 57 atendentes de primeiro nível no Centro Administrativo e 32 na lâmina V (atual Call Center) e 39 atendentes de sistemas corporativos	Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual (24 meses) e posteriormente em caso de prorrogação ou nova aquisição

[Handwritten signatures and initials]



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

que também atuarão com postos com características de Call Center.	
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1. Elaboração da lista de necessidades de fornecimento e mudanças.	DEATE
2. Solicitação e planejamento de aquisições e readequações a realizar junto a DGSEI-DETEL.	DEATE
3. Implantação da infraestrutura de telefonia	DGSEI-DETEL
Recurso 4: Equipamentos – Computadores, impressoras e insumos	
Quantidade	Disponibilidade
Estima-se 397 postos distribuídos nas diversas localidades do Pjerj, utilizando computadores. Estima-se ainda 26 computadores para uso nos laboratórios.	Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual (24 meses) e posteriormente em caso de prorrogação ou nova aquisição.
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1. Elaboração da lista de ajustes necessários e solicitação das customizações.	DEATE
2. Solicitação e planejamento de readequações a realizar junto a DGTEC-DEATE-DIETI.	DEATE
3. Instalação dos equipamentos.	DGTEC-DEATE-DIETI
Recurso 5: Ajustes em controles internos (Sistemas de Gestão HPSM) - Necessário para permitir o monitoramento dos indicadores de nível mínimo exigido e outras exigências do TR.	
Quantidade	Disponibilidade
A ser avaliada quando do planejamento dos ajustes.	Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual (24 meses) e posteriormente tornando-se um ativo de conhecimento do Pjerj
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1. Verificação dos controles internos existentes (processos e ferramentas - HPSM) para permitir, por exemplo, a avaliação do serviço.	DEATE
2. Solicitação e planejamento de readequações a realizar junto ao DEATE	DEATE
3. Customização do SGTI	DGTEC
Recurso 6: Ajustes em controles internos (Sistemas de Gestão de processos Administrativos – E-PROT)- A fim de facilitar o monitoramento dos indicadores de nível mínimo exigido e outras exigências do TR.	
Quantidade	Disponibilidade
A ser avaliada quando do planejamento dos ajustes.	Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual (24 meses) e posteriormente tornando-se um ativo de conhecimento do Pjerj
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1. Verificação dos controles internos existentes (processos e ferramentas – E-PROT) para permitir, por exemplo, a avaliação do serviço.	DEATE
2. Solicitação e planejamento de readequações a realizar junto ao DEATE	DEATE
3. Customização do SGTI	DGTEC
Recurso 7: Ajustes em controles internos (Elaboração das Diretrizes de Criação de Documento)- Os registros de conhecimentos pertencem ao Pjerj e devem ser estruturalmente padronizados para que esses possam alcançar a qualidade necessária.	



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Quantidade O documento deverá ser elaborado e revisado de acordo com a necessidade, atentando para as questões de versionamento.	Disponibilidade Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual (24 meses) e posteriormente tornando-se um ativo de conhecimento do PJERJ
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1. Identificação dos padrões necessários de estruturação dos registros e elaboração do documento.	DEATE

2.2- RECURSOS HUMANOS

Recurso 1: Equipe de Gestão da Contratação

Ações para obtenção:

1. Indicar pessoas para compor a Equipe – Responsável: DGTEC/DGLOG
2. Emitir portaria constituindo a Equipe – Responsável: DGLOG

Papel	Entidade	Responsabilidades
Fiscal demandante	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Representar a Unidade Demandante do PJERJ, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;• Informar ao Fiscal Técnico para providências, quaisquer problemas na prestação do serviço;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.
Fiscal Técnico	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;• Representar o PJERJ nas questões técnicas e operacionais do Contrato;• Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;• Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos;• Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.
Fiscal. Administrativo	PJERJ-DGLOG	<ul style="list-style-type: none">• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.
Gestor do Contrato	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Representar a Unidade Demandante do PJERJ acompanhando toda a execução do Contrato;• Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente;• Gerenciar a execução do Contrato;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;• Representar o PJERJ nas questões administrativas e financeiras;• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato.



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Preposto	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none">• Representar a empresa CONTRATADA;• Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao PJeRJ, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado;• Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução contratual.
----------	------------	--

3. AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Ação	Responsável	Data Início	Data Fim
1. Solução de solicitações pendentes de execução por conta da transição para entrada da nova CONTRATADA.	CONTRATADA	Início da vigência do contrato	60 dias a partir de seu início.
2. Orientação da Equipe de Gestão da Contratação a fim de tomar as providências acerca do encerramento contratual	DEATE	90 dias antes do fim da vigência do contrato	7 dias a partir de seu início.
3. Elaboração completa do Plano de Transição Contratual, contendo pelo menos: <ul style="list-style-type: none">• Descrição detalhada da situação dos recursos computacionais e dos serviços sob sua responsabilidade, com toda a documentação específica correspondente;• Perfis e senhas de acesso que tenham sido criadas especificamente para utilização em ferramentas de administração ou apoio aos serviços;• Forma atual de distribuição da responsabilidade pelos serviços entre as equipes;• Andamento dos projetos de TI que estiverem em execução sob sua responsabilidade;• Descrição detalhada da situação do Serviço de Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI, em especial o Gerenciamento de Mudanças e o Gerenciamento de Problemas, documentando as Mudanças ainda não implementadas e Problemas ainda sem solução conhecida• Disponibilização de meio para esclarecimentos de questões e auxílio técnico durante o período de transição.	CONTRATADA		90 dias antes do fim da vigência do contrato
4. Dar o devido tratamento: <ul style="list-style-type: none">• Ao cancelamento de chaves de acesso a sistemas;	DEATE	60 dias antes do fim da vigência	Término do prazo de garantia



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

<ul style="list-style-type: none">• À devolução de todos os equipamentos e mobiliários cedidos pelo PJERJ;• À recuperação das chaves de acesso aos ambientes físicos (chaves, crachás, tokens etc.);• À recuperação de todos os documentos classificados ou que devam permanecer com o PJERJ.		do contrato	
5. Solução de solicitações pendentes de execução ao final contrato.	CONTRATADA	30 dias antes do fim da vigência do contrato	Término do prazo de garantia

4. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Evento 1: Inexecução total ou parcial do contrato ou defeito persistente na execução do contrato

Ação de Contingência	Responsável
Abertura de procedimento apuratório	Fiscal do Contrato

5. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

5.1 – TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Item	Forma de Transferência do Conhecimento
Base de Conhecimento;	A CONTRATADA ao longo da execução do contrato deverá gerar conhecimentos sobre as atividades executadas (ex. procedimentos, scripts, soluções encontradas, etc.), devendo esta base ser registrada e reutilizada no Sistema de Gestão do PJERJ continuamente pela CONTRATADA, conforme especificações do Termo de Referência.



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *Intranet* é cópia não controlada.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Demandante

VIRNA AMORIM
Matrícula 17/8566510
DGTEC-DEATE

Integrantes Técnicos

WILLIAM DA LUZ TELLES
Matrícula 01/32010
DGTEC-DEATE-DISJA

LUCIA HELENA CONSTAN AMADO
Matrícula 10/21108
DGTEC-DEATE-DICAD

MARCELO PIA DE OLIVEIRA COSTA
Matrícula 10/24105
DGTEC-DEATE-DIETI

CRISTIANO DE CAMPOS CORRÊA
Matrícula 10/23147
DGTEC-DEATE-DIAPA

RAFAEL DOS SANTOS ALVES
Matrícula 01/32018
DGTEC-DEATE-DISEP

Rio de Janeiro, 08 de outubro de 2018