



# PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

## Processo 2019-0623137

### 1. INTRODUÇÃO

Este documento contém as informações necessárias para garantir a continuidade do negócio durante e posteriormente à prestação do serviço objeto do contrato.

A contratação tem por objetivo a prestação de um serviço com natureza contínua, portanto é fundamental o planejamento que garanta a plena execução do contrato durante sua vigência. Importante também o planejamento das ações de transição contratual, visto que os equipamentos, objeto da contratação, são críticos para o funcionamento dos principais sistemas de TI, tendo que estar cobertos por planos de manutenção e suporte durante do seu ciclo de vida.

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

#### 2.1 RECURSOS MATERIAIS

Todas as peças e componentes colocados em substituição a outros com defeito passarão a ser propriedade do TJERJ.

Caso seja necessário o uso de equipamentos específicos, como computadores e ferramentas, para diagnóstico e solução de problemas relacionados ao objeto da contratação, estes deverão ser de responsabilidade exclusiva da contratada.

A contratada será responsável pelo transporte e manipulação dos materiais ou peças necessárias à execução dos serviços;

Caso necessária, a substituição de peças e componentes deverá manter as características originais dos equipamentos.

As peças de substituição deverão ser novas, e não serão aceitas peças recondiçionadas. A substituição de componentes será considerada consumada, para todos os efeitos, após aceitação formal pelo Fiscal do Contrato.

#### 2.2 RECURSOS HUMANOS

Todos os profissionais alocados para prestação de serviços, objeto desta contratação, deverão ser funcionários da contratada.

Estes profissionais deverão ter experiência comprovada na solução, habilitados e com a certificação adequada, emitida pelo fabricante, sendo necessária a apresentação de documentação original que comprove a validade da certificação enquanto durar o contrato;

A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro de pessoal, no mínimo, dois profissionais certificados na solução, durante a execução contrato.

Em toda e qualquer ação de manutenção corretiva ou preventiva o técnico da contratada deverá sempre ser acompanhado por técnico de equipe da DGTEC.

Durante sua execução, o contrato será acompanhado por equipe interna do TJERJ formada por: fiscal demandante, fiscal técnico, fiscal administrativo e gestor do contrato. A



## PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI Processo 2019-0623137

contratada deverá nomear um preposto com objetivo de intermediar as conversas entre o TJERJ e a empresa.

### **2.3 CONTINUIDADE DO SERVIÇO EM CASO DE INTERRUPÇÃO CONTRATUAL**

Em caso de interrupção contratual, por qualquer motivo, deverá ser iniciado novo processo de contratação. Não há como garantir o funcionamento dos equipamentos sem a cobertura de um contrato de manutenção.

Por isso é importante que sejam solicitados durante o processo de contratação, documentos que comprovem que a empresa é credenciada pelo fabricante, além de atestado de capacidade técnica, comprovando que a empresa presta ou já prestou serviços semelhantes em outro órgão público ou privado.

### **2.4 AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

Havendo necessidade de contratação de outra empresa, a CONTRATADA se compromete a elaborar, com 30 dias de antecedência à data da interrupção determinada, um plano de transferência de conhecimento para os servidores do PJERJ e para a nova CONTRATADA, que deve ser aprovado pelo contratante e contemplar mecanismos para esclarecimentos de dúvidas e auxílio técnico durante o período de transição;

Em caso de manifestação de qualquer das partes sobre o não interesse na renovação contratual, a CONTRATADA deverá apresentar, num prazo máximo de 10 (dez) dias após a manifestação de não interesse na renovação, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para a CONTRATANTE;

Este plano deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE e conter, pelo menos, a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, não sendo artefatos previstos em Metodologia, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado;

A CONTRATADA deverá executar serviços de qualidade, de modo a atender às exigências do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, assumindo como exclusivamente



## PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI Processo 2019-0623137

seus, os riscos de danos porventura ocorridos na execução das obrigações contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar os respectivos danos;

Durante toda a execução do contrato, deverão ser mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

Ao final do contrato, não poderá haver chamados pendentes de atendimento. O contrato só será considerado como cumprido integralmente caso não haja pendências relacionadas a chamados técnicos abertos pelo PJERJ;

Caso haja alteração nas configurações técnicas dos equipamentos, toda documentação atualizada deverá ser entregue ao PJERJ ao final do contrato.

Ao fim dos 24 meses previstos, a DGTEC pode prorrogar o contrato, caso entenda que o equipamento ainda atende às necessidades do TJERJ e o fabricante garanta a cobertura do suporte.

### 3. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA DO ÓRGÃO

Como se trata de equipamentos de alta tecnologia, o TJERJ sempre estará dependente da prestadora de serviço e principalmente do fabricante, que detém todo know-how tecnológico e o fornecimento exclusivo de peças de reposição e licenciamento de softwares.

Nenhuma transferência de conhecimento, portanto, é capaz de capacitar o TJERJ a manter os equipamentos sem depender de contratos de manutenção.

A DGTEC deve trabalhar permanentemente para que exista uma solução de contorno viável para o caso de interrupção dos serviços pela contratada ou pelo fabricante.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrante Técnico	Integrante Demandante
<hr/> Rogerio Yutaka Fujimoto Mat. 10/19494	<hr/> Paulo Cesar Soares do Valle Jr Mat. 10/24103
Rio de Janeiro, 20 de abril de 2020.	