



# PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

## Processo 2021-0616568

Conforme Art. 14 do Ato Normativo TJ 10/2018

### 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 aquisição de solução de backup, baseada em appliances, com garantia de 60 meses. 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 a proteção e restauração dos dados provenientes dos sistemas informatizados mantidos pela DGTEC, 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

Os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso e não estarem fora do catálogo de vendas do fabricante, na data da licitação.

O fabricante deverá garantir manutenção e suporte dos equipamentos por, pelo menos, 5 anos.

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, necessários 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 recondicionadas. A substituição de componentes será considerada consumada, para todos os efeitos, após aceitação formal pelo Fiscal do Contrato.

Dada a criticidade dos equipamentos, serão exigidos tempos mínimos para atendimento e solução de problemas, que deverão ser rigorosamente cumpridos pela contratada sob risco de glosa e/ou penalidades através de procedimentos apuratórios.



## PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

### Processo 2021-0616568

Conforme Art. 14 do Ato Normativo TJ 10/2018

#### 2.2 RECURSOS HUMANOS

Todos os profissionais alocados para prestação de serviços, objeto desta contratação, deverão ser funcionários da contratada ou autorizados pelo fabricante dos equipamentos.

Estes profissionais deverão ter experiência comprovada na solução, habilitados e certificados, 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 na data de assinatura do contrato em durante a sua vigência, no mínimo, um profissional habilitado pelo fabricante.

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

A empresa contratada pela DGTEC para manter a infraestrutura de TI (atualmente DSS) deve ser informada com antecedência, a fim de providenciar treinamento na nova solução para seus funcionários.

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

Os equipamentos serão de propriedade do TJERJ e seu licenciamento, perpétuo.

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, apesar da cobertura da garantia fornecida pelo fabricante.

Por isso é importante que sejam solicitados durante o processo licitatório, 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

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 TJERJ.

Todos os softwares e firmwares deverão estar atualizados com a última versão lançada pelo fabricante.

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



## PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

### Processo 2021-0616568

Conforme Art. 14 do Ato Normativo TJ 10/2018

Todo trabalho executado através do serviço de consultoria deverá ser documentado e entregue aos técnicos da DGTEC.

Dependendo do crescimento da quantidade de dados a serem preservados através de cópias de segurança, pode ser necessário upgrade da quantidade de discos disponível nos appliances, antes do final de sua garantia.

Ao fim dos 60 meses previstos, pode ser necessário a licitação para novo contrato de manutenção, para que os equipamentos tenham aproveitamento total até o fim de sua vida útil, que, normalmente, é de 7 ou 8 anos.

### **3. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA DO ÓRGÃO**

Como se trata de solução de alta tecnologia, que envolve hardware e software, 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 com apoio do fabricante.

Em se tratando de solução de backup, qualquer que seja o produto e o fabricante, sempre existirá um certo grau de dependência, mas a DGTEC tenta, dentro do possível, utilizar equipamentos e arquivos de padrão aberto, interoperáveis, visando facilitar a migração para outra plataforma, se for o caso.

### **EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.