



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo 2020-0633639

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 hiperconvergência, baseada em servidores de arquitetura x86, switches de acesso e licenças do software VMWare vSAN, serviço de instalação além de prestação de serviço de natureza contínua de assistência técnica dos equipamentos, durante 60 meses, período este no qual os equipamentos estarão cobertos por garantia do fabricante. 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 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 recondiçionadas. 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 2020-0633639

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 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 para manter a infraestrutura de TI deve ser informada com antecedência, a fim de providenciar treinamento na nova solução (vSAN) para seus funcionários.

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, 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.

Os equipamentos antigos serão mantidos em operação a fim de servir como contingência, caso ocorra qualquer problema que impeça o funcionamento dos novos equipamentos

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.



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo 2020-0633639

Conforme Art. 14 do Ato Normativo TJ 10/2018

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.

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 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 com apoio do fabricante.

Porém, a solução de hiperconvergência escolhida permitirá a compra de hardware sem necessidade de especificação de fabricante, garantindo maior flexibilidade e independência ao TJERJ. Ou seja, o software gerenciador da solução funciona com diversos tipos de servidores (hardware) de vários fabricantes diferentes.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.