



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI P2020-0663670

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

1- INTRODUÇÃO

O presente plano de sustentação define recursos e ações necessárias visando garantir a continuidade dos processos de aquisição de soluções de TI com foco no gerenciamento de projetos e análise de negócios.

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

2.1 – RECURSOS MATERIAIS

Observação: Os recursos materiais 1 e 2 são de planejamento e execução integrados. A sua ordem sugere o encadeamento de disponibilização final.

Recurso 1: Infraestrutura de Espaço Físico com mobília, de Rede Energizada e de Telefonia - Para abrigar os postos de trabalho dos prestadores de serviço e servidores do PJERJ que atuarão nos serviços contratados, devendo ser considerados pontos de energia elétrica, rede lógica e ar condicionado.

Quantidade	Disponibilidade
<p>Estima-se 13 postos no Centro Administrativo do Tribunal de Justiça, para o ESPRO e 26 postos na Lamina I do Tribunal de Justiça para o DEATE.</p> <ul style="list-style-type: none">• Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI: 10 postos.• Serviço de Apoio às Aquisições necessárias aos Projetos de TI: 03 postos.• Serviço de Gestão de Análise de Negócios: 04 postos.• Serviço de Análise de Negócios: 16 postos.• Serviços de apoio Didático de TI: 06 postos. <p>Total 39 postos de trabalho</p>	<p>Durante toda a vigência contratual (24 meses) e posteriormente em caso de renovação ou nova aquisição.</p>
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
<p>1 – Verificação interna das aquisições e readequações frente a estrutura atual que será reutilizada. Elaboração da lista de necessidades de aquisição e solicitações de mudanças, utilizando o mapa de posições por localidade elaborado para definição do espaço físico.</p> <p>2 – Solicitação, negociação e planejamento de mudanças a serem realizadas junto a DGLOG-DEENG, DGLOG-DEPAM, DGSEI-DETEL e DGTEC-DEINF.</p> <p>3 – Execução das mudanças físicas (pode haver necessidade de readequação junto a CONTRATADA da disponibilidade e quantitativos de postos).</p>	<p>DGTEC-DEATE DGTEC-ESPRO</p>
<p>4 – Implantação da infraestrutura de rede e telefonia com conectividade necessária aos postos de trabalho dos prestadores de serviço que atuarão nos serviços contratados.</p> <ul style="list-style-type: none">• Considera-se rede de telefonia as centrais telefônicas e telefones fixos;• Considera-se pontos de rede os físicos ou sem fio, rede de telefonia, equipamentos de rede, centrais telefônicas e telefones fixos.• Não se considera headsets para o uso no atendimento telefônico.	<p>DGLOG-DEENG DGSEI-DETEL DGTEC-DEINF</p>
<p>5 – Fornecimento de mobiliário necessário. Execução das mudanças físicas (pode haver readequação junto a CONTRATADA da disponibilidade e quantitativos de postos). Atentar para requisitos de gestão patrimonial.</p>	<p>DGLOG-DEPAM</p>
Recurso 2: Equipamentos – Computadores, impressoras e insumos.	



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI P2020-0663670

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

Quantidade Estima-se 39 postos concentrados em duas serventias do PJERJ (DEATE e ESPRO). Cada posto operará com uma estação de trabalho e as impressoras serão compartilhadas.	Disponibilidade Durante toda a vigência contratual (24 meses) e posteriormente em caso de renovação ou nova aquisição.
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1 – Verificação interna das readequações frente a estrutura atual que será reutilizada. Elaboração da lista solicitações de mudanças, utilizando o mapa de posições por localidade elaborado para definição do espaço físico.	DGTEC-DEATE DGTEC-ESPRO
2 – Solicitação, negociação e planejamento de readequações a realizar junto a DGTEC-DEATE.	
Instalação dos equipamentos. Atentar para requisitos de gestão patrimonial.	DGTEC-DEATE
Recurso 3: Ajustes em controles internos - A fim de facilitar o monitoramento dos indicadores de nível mínimo exigido. Pode envolver entre outras ações a configuração de relatórios automatizados, adequação de planilhas de controle e parametrização do software de gestão de TI.	
Quantidade A ser avaliada quando do planejamento dos ajustes.	Disponibilidade Durante toda a 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) frente às exigências editalícias que implicam nestes controles como, por exemplo, o nível mínimo de serviço. Elaboração da lista de ajustes necessários objetivando o cumprimento do contrato e sua fiscalização (ex. criação de novos tipos de solicitação, parametrização de relatórios, criação de estruturas para apuração e controle dos indicadores).	DGTEC-DEATE
2 – Solicitação, negociação e planejamento de readequações a realizar junto a DGTEC-DEATE.	
3 – Ajuste dos controles internos.	
Recurso 4: Configuração e customização da ferramenta HP PPM - A fim de permitir a correta execução dos serviços a serem contratados será necessário que atividades de configuração e possível customização sejam necessárias.	
Quantidade Apoio de consultor técnico especializado na ferramenta HP PPM.	Disponibilidade Durante toda a vigência contratual (24 meses) e posteriormente em caso de renovação ou nova aquisição
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1 – Elaboração da lista de ajustes necessários e solicitação de configurações/customizações.	DGTEC-ESPRO
2 – Testes e verificação em ambiente de homologação.	
3 – Liberação das configurações e customizações em ambiente de produção.	
2.2- RECURSOS HUMANOS	
Recurso 1: Equipe de Gestão da Contratação – Constituída pelo Gestor do Contrato, Fiscal Demandante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo.	
Ações para obtenção: 1. Indicar pessoas para compor a Equipe – Responsável: DGTEC/DGLOG 2. Emitir portaria constituindo a Equipe – Responsável: DGLOG	
Função	Formação



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI
P2020-0663670

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

Executar, operacionalmente, as ações de acompanhamento físico, controle, gestão e fiscalização do contrato, desempenhando o papel de “Representante da Administração” de que trata o Art. 67 da Lei 8.666/93.	Superior.		
Atribuições	Carga Horária		
Atribuições definidas de acordo com o papel assumido na equipe e elencadas na RAD-DGTEC-042.	De 20 a 40 horas mensais por integrante da equipe.		
Recurso 2: Equipe de Gestão Operacional dos Serviços – constituída por servidores do PJERJ, sendo formada pelos Chefes de Serviço e Diretores de Divisão das unidades contempladas nesta contratação. Recomenda-se a inclusão de um integrante especialista técnico no serviço a fim de apoiar as diligências e fiscalizações.			
Função	Formação		
Acompanhar a prestação do serviço e dar subsídios quando necessário a Equipe de Gestão da Contratação.	Superior.		
Atribuições	Carga Horária		
1 – Orientar os “supervisores de equipe” da CONTRATADA, dirimindo dúvidas e informando as expectativas, padrões e feedbacks do PJERJ; 2 – Demandar os “supervisores de equipe” da CONTRATADA sempre que pertinente visando a efetividade da prestação dos serviços; 3 – Auxiliar a Equipe de Gestão da Contratação em diligências, na coleta de informações sobre os serviços prestados e em processos apuratórios.	De 80 a 120 horas mensais por integrante da equipe.		
3- AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL			
Ação	Responsável	Data Início	Data Fim
1 – Levantamento e organização de SSTIs de melhorias ou novas funcionalidades, bem como outras demandas que requeiram a atuação dos serviços de Análise de Negócios e Apoio Didático. Encaminhamento dos resultados à CONTRATADA para que esta realize as primeiras execuções das tarefas “Gerir Demandas” e “Gerenciar o Desempenho da Análise de Negócio” em uma solicitação de “Monitoramento da Análise de Negócios”. Orientar a CONTRATADA de forma que possa seguir por si própria nas atividades contínuas.	DEATE	Início da vigência do contrato	60 dias a partir de seu início.
2 – Informar a situação da prestação dos serviços e do Repositório de Gerência de Configuração, quando da proximidade do encerramento contratual através da elaboração de Relatórios Semanais, contendo pelo menos: • Atendimentos não concluídos que informem a situação de cada uma das SSTI pendentes e providências que estão sendo tomadas.	CONTRATADA	90 dias antes do fim da vigência do contrato	Término do prazo de garantia
3 – Orientação da Equipe de Gestão da Contratação a fim de tomar as providências acerca do encerramento contratual.	DGTEC-DEATE DGTEC-ESPRO	90 dias antes do fim da vigência do contrato	7 dias a partir de seu início.
4 – Elaboração de Plano de Transição Contratual, contendo pelo menos: • Descrição detalhada da situação dos recursos computacionais e dos serviços sob sua responsabilidade; • Forma atual de distribuição da responsabilidade pelos serviços entre as equipes; • Relação de SSTIs a serem concluídas cujo prazo atinja o período de garantia e seus responsáveis; • Descrição detalhada da situação do “Serviço de Gestão da Análise de Negócios”, documentando as tarefas ainda não implementadas e ações corretivas/preventivas ainda sem solução conhecida; • Disponibilização de meio para esclarecimentos de questões e	CONTRATADA	60 dias antes do fim da vigência do contrato	30 dias antes do fim da vigência do contrato



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI P2020-0663670

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

auxílio técnico durante o período de transição.			
5 – Dar o devido tratamento: <ul style="list-style-type: none">• Ao cancelamento de chaves de acesso a sistemas;• 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.	DEATE	60 dias antes do fim da vigência do contrato	Término do prazo de garantia do de
6 – Solução de SSTIs pendentes de execução ao final contrato.	CONTRATADA	30 dias antes do fim da vigência do contrato	Término do prazo de garantia do de
7 – Apresentação de todas as pendências relacionadas aos projetos por ocasião da entrada da nova CONTRATADA.	CONTRATADA	90 dias antes do fim da vigência do contrato	60 dias a partir do seu início
8 – Informar situação da prestação dos serviços, quando da proximidade do encerramento contratual através da elaboração de Relatórios Quinzenais, contendo pelo menos: <ul style="list-style-type: none">• Situação detalhada de cada projeto contendo principais riscos;• Pendências dos projetos do portfólio de projetos de TI com as ações que estão sendo tomadas.	CONTRATADA	90 dias antes do fim da vigência do contrato	Término do prazo da garantia
9 – Apresentação de todas as pendências relacionadas aos projetos por ocasião da entrada da nova CONTRATADA.	CONTRATADA	90 dias antes do fim da vigência do contrato	60 dias a partir do seu início

4- ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

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

Ação de Contingência	Responsável
1 – Aplicação de glosas quando do não atingimento de níveis mínimos de serviço.	Fiscal do Contrato
2 – Abertura de procedimento apuratório para aplicação de possíveis penalidades.	DGLOG-DELFA
3 – Solicitar rescisão antecipada. Assumir o objeto do contrato e os recursos do contratado necessários à sua execução, reter créditos e executar garantias e multas devidas.	Gestor do Contrato
4 – Aplicação de sanções previstas em contrato	DGLOG-DELFA
5 – Convocação das demais empresas classificadas, conforme Lei 8666/93, Art. 24, inciso XI.	DGLOG-DELFA
6 – Autuar processo visando a contratação em caráter emergencial conforme Lei 8666/93, Art. 24, inciso IV.	Equipe de Planejamento da Contratação
7 – Elaborar estudos para novo processo de contratação através de licitação em conformidade com a Lei 8666/93.	Equipe de Planejamento da Contratação

5- ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

5.1 – TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Item	Forma de Transferência do Conhecimento
1 – Status da prestação dos serviços.	A Contratada deverá gerar relatórios mensais acerca da execução dos serviços.
2 – Repositório de Gerência de Configuração (Base de Conhecimento).	A Contratada deverá gerar conhecimentos sobre os sistemas atendidos (ex. procedimentos, processos de trabalho, regras de negócio), devendo esta base ser registrada e reutilizada continuamente pela Contratada e outras áreas da DGTEC como DESIS e DEATE.



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI
P2020-0663670

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

5.2 – DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

Não se aplica.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
Maria Marta Senna Pereira 01/5592	Regina Celia Brito Lourenço Mat. 01/14496	Márcia de Moura Ferreira Mat. 01/80527
Maria Eugênia de Castro Borges Mat. 10/28024		

Rio de Janeiro, 06 de outubro de 2020.