



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.	