



# PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

## Processo 2020-0623888

### 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 equipamento de armazenamento de dados (Storage) para compor a infraestrutura de TI, dotando-a de uma camada extra de proteção de dados. 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 a solução, objeto da contratação, será fundamental para a segurança e a disponibilidade dos sistemas informatizados, mantidos pela DGTEC, tendo que estar coberta 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

O equipamento deverá ser novo, de primeiro uso e não estar fora do catálogo de vendas do fabricante, na data da licitação.

O fabricante deverá garantir manutenção e suporte da solução 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.

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

#### 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.



## PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo 2020-0623888

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, dois profissionais habilitados 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.

### 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 da solução sem a cobertura de um contrato de manutenção.

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 e financeira, comprovando que a empresa presta ou já prestou serviços semelhantes em outro órgão público ou privado.

A Divisão de Servidores (DISER) da DGTEC deverá manter funcionários capacitados, sejam eles concursados ou terceirizados, capazes de operar, configurar, atualizar e resolver pequenos problemas na solução, durante toda a vigência do contrato. Porém, dada a complexidade do equipamento é impossível realizar determinados tipos de manutenção sem o apoio técnico do fabricante e do revendedor autorizado. Em caso de descontinuidade do serviço, a DGTEC deverá iniciar imediatamente novo processo licitatório para contratação de nova empresa capacitada ou nova solução. Em caso de demora excessiva na contratação, a DGTEC deverá assumir o risco da falta de contingência para os dados armazenados, até que a situação se normalize.

### 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.



## PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo 2020-0623888

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.

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

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.