



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.