



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

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

INTRODUÇÃO

Este Plano de Sustentação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços contratados, no caso de seu encerramento, seja de forma programada ou não, prevendo as ações a serem adotadas pelo Poder Judiciário no sentido de operar, manter e administrar a solução tecnológica, bem como, os recursos materiais e de conhecimento necessários a esta finalidade, tais como equipamentos e pessoal.

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

2.1 – RECURSOS MATERIAIS

Estes recursos compreendem equipamentos e infraestrutura necessários ao funcionamento da solução tecnológica a ser persistida.

Recurso 1: SOLUÇÃO DE NG FIREWALL

| | |
|--|---|
| Quantidade 4 Appliances | Disponibilidade Este componente deverá estar disponível 24 horas por dia 7 dias por semana. |
| Ação para Obtenção do Recurso | Responsável |
| 1 – Este recurso deverá ser adquirido pelo TJERJ | TJERJ |

Recurso 2: SOLUÇÃO DE BALANCEAMENTO E ORQUESTRAÇÃO PARA OS NGFIREWALL

| | |
|--|---|
| Quantidade 2 Appliances | Disponibilidade Este componente deverá estar disponível 24 horas por dia 7 dias por semana. |
| Ação para Obtenção do Recurso | Responsável |
| 1 – Este recurso deverá ser adquirido pelo TJERJ | TJERJ |

Recurso 3: SOLUÇÃO DE GERÊNCIA CENTRALIZADA

| | |
|--|---|
| Quantidade 2 Appliances | Disponibilidade Este componente deverá estar disponível 24 horas por dia 7 dias por semana. |
| Ação para Obtenção do Recurso | Responsável |
| 1 – Este recurso deverá ser adquirido pelo TJERJ | TJERJ |

Recurso 4: SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E MIGRAÇÃO

| | |
|--------------------------------------|--|
| Quantidade 1 unidade | Disponibilidade Este serviço deverá estar disponível para durante o horário comercial. |
| Ação para Obtenção do Recurso | Responsável |



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

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

| | |
|---|--|
| 1 - Este recurso deverá ser fornecido pela contratada | Contratada |
| Recurso 5: SUPORTE TÉCNICO | |
| Quantidade | Disponibilidade |
| 36 meses | Este componente deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. |
| Ação para Obtenção do Recurso | Responsável |
| 1 - Este recurso deverá ser fornecido pela contratada pelos 48 meses em que a solução estará em operação. | Contratada |
| Recurso 6: SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO | |
| Quantidade | Disponibilidade |
| 300 horas (sob demanda) | Este componente deverá estar disponível no horário comercial. |
| Ação para Obtenção do Recurso | Responsável |
| 1 - Este recurso deverá ser adquirido pelo TJERJ e fornecido pela Contratada | Contratada |
| Recurso 7: TREINAMENTO OFICIAL DA SOLUÇÃO | |
| Quantidade | Disponibilidade |
| 1 Treinamento para 4 participantes | Este recurso deverá estar disponível quando solicitado pelo TJERJ. |
| Ação para Obtenção do Recurso | Responsável |
| 1 – Recurso fornecido pela contratada | CONTRATADA |
| Recurso 8: GARANTIA DA SOLUÇÃO | |
| Quantidade | Disponibilidade |
| 1 garantia por 36 meses | Este componente deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. |
| Ação para Obtenção do Recurso | Responsável |
| 1 - Este recurso deverá ser fornecido pela Contratada | Contratada |
| 2.2– RECURSOS HUMANOS | |



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

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

| | | | |
|--|------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| Recurso 1: Administrador da Solução. | | | |
| Função | | Formação | |
| 1- Funcionário do TJRJ responsável por gerir a solução, identificar as falhas, calcular os descontos bem como informar à CONTRATADA qualquer problema relativo a solução. | | Nível Superior ou Técnico. | |
| Atribuições | | Carga Horária | |
| 1 – Gerir a solução, identificar as falhas, calcular os descontos bem como informar à CONTRATADA qualquer problema relativo a solução. | | 40 horas semanais. | |
| Recurso 2: Suporte técnico da CONTRATADA. | | | |
| Função | | Formação | |
| 1- Técnico em informática. | | Nível técnico. | |
| Atribuições | | Carga Horária | |
| 1 - Prestar suporte técnico com relação à solução quando demandado pelo TJERJ tanto em manutenções programadas quanto em incidentes. | | 24 por dia, 7 dias por semana. | |
| 2- AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL | | | |
| Ação | Responsável | Data Início | Data Fim |
| 1 – Dar início à fase de renovação da garantia da solução, iniciando todo o processo com pelo menos seis meses de antecedência. | Integrante Demandante. | Seis meses antes do fim do contrato. | No final do contrato atual. |
| 3- ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL | | | |
| Evento 1: FALÊNCIA DA CONTRATADA | | | |
| Ação de Contingência | | Responsável | |
| 1 – Exigir documentação que demonstre a saúde financeira da empresa. | | Integrante Administrativo. | |
| 2 – Tentar identificar o quanto antes os sinais de que a empresa não poderá arcar com a prestação do serviço e proceder o quanto antes à uma contratação em caráter emergencial. | | Integrante administrativo. | |
| 3 – Proceder à contratação em caráter emergencial para suprir a garantia da solução. | | Integrante administrativo. | |
| Evento 2: NÃO CUMPRIMENTO ADEQUADO DO SERVIÇO POR CAUSA PRÓPRIA | | | |
| Ação de Contingência | | Responsável | |
| 1 – Exigir documentação que visa comprovar o fornecimento de serviço da mesma natureza para outras entidades. | | Integrante Administrativo. | |
| Evento 3: FIM REGULAR DO CONTRATO | | | |



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

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

| Ação de Contingência | Responsável | |
|--|--|---------------------------|
| 1 – Definir ação de transição de contrato considerando o tempo mínimo necessário para a instalação do serviço. | Integrante Técnico. | |
| Evento 4: Defeito ou Avaria de Equipamentos da solução. | | |
| Ação de Contingência | Responsável | |
| 1 – Solicitar quantidade de equipamentos que trabalhem de forma redundante ativo-ativo. | Integrante Técnico. | |
| 4- ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA | | |
| 5.1 – TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO | | |
| Item | Forma de Transferência do Conhecimento | |
| 1 – Não se aplica a esta contratação. | Não se aplica a esta contratação. | |
| 5.2 – DIREITOS DE PROPRIEDADE | | |
| 1 – Não se aplica a esta contratação | | |
| EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO | | |
| Integrante Técnico | Integrante Demandante | Integrante Administrativo |
| _____ | _____ | _____ |
| Nome e matrícula | Nome e matrícula | Nome e matrícula |
| Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20____. | | |