



## 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 BALANCEADORES E DE GERENCIAMENTO

Quantidade	Disponibilidade
1	Estes componentes deverão 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: SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E MIGRAÇÃO

Quantidade	Disponibilidade
1 unidade	Este serviço deverá estar disponível para durante o horário comercial e executado sob demanda da CONTRATANTE.
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1 - Este recurso deverá ser fornecido pela contratada	Contratada.

#### Recurso 3: SUPORTE TÉCNICO

Quantidade	Disponibilidade
1	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 4: SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO



## PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

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

Quantidade	Disponibilidade
300 horas	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.
<b>Recurso 5: TREINAMENTO OFICIAL DA SOLUÇÃO</b>	
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
<b>Recurso 6: GARANTIA DA SOLUÇÃO</b>	
Quantidade	Disponibilidade
1 garantia por 48 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
<b>2.2– RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>Recurso 1: Administrador da Solução.</b>	
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 à 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 à solução.	40 horas semanais.
<b>Recurso 2: Suporte técnico da CONTRATADA.</b>	



## PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

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

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.	doze 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			
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 dos balanceadores do TJERJ			
Ação de Contingência		Responsável	
1 – Solicitar dois balanceadores a fim de que trabalhem de forma redundante.		Integrante Técnico.	
4- ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA			
5.1 – TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO			
Item	Forma de Transferência do Conhecimento		



## PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

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

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 \_\_\_\_.