ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PLANO DE SUSTENTAÇÃO – PSU

AQSETIN2019009 – *Serviço de impressão*

1 INTRODUÇÃO

O Plano de Sustentação visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato.

2 RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

2.1 Recursos Materiais

Recursos	Quantidade	Responsável
Conexão lógica	01	Coordenadoria de Manutenção
Conexão elétrica	01	Coordenadoria de Manutenção
Mobília (mesa)	01	Coordenadoria de Patrimônio

Como se trata de substituição de equipamentos em funcionamento, presume-se que já existem todos os recursos elencados acima nas unidades que serão beneficiadas.

Recursos:

- Conexão lógica para conectar as impressoras à rede corporativa do TJCE;
- Conexão elétrica para conectar as impressoras ou o estabilizador de tensão (ou equipamento similar) à energia elétrica;
- Mobília (mesa) para sustentar as impressoras;

Quantidade: Precisa-se de 01 (um) ponto elétrico, 01 (um) ponto lógico, 01 (uma) mesa.

Disponibilidade: A mesa, e as conexões lógicas e elétricas deverão estar disponíveis durante todo momento, isto é, devem ser exclusivos e dedicados a cada impressora.

Ação para obter o recurso e seus Responsáveis: Os recursos supracitados já estão disponíveis nas unidades, tendo em vista que o serviço é considerado essencial ao Poder Judiciário, e, por isso, já existe nos mesmos moldes que se deseja contratar. No entanto, caso a unidade beneficiada não possua as conexões lógicas e elétricas, o(a) responsável pela unidade poderá solicitar à Coordenadoria de Manutenção do TJCE a confecção dos pontos. Caso não haja mobília, o(a) responsável pela unidade poderá solicitar à Coordenadoria/Seção de Patrimônio.

2.2 Recursos Humanos

Função	Formação	Atribuições
Usuário	Conhecimento mínimo de informática e treinamento ministrado pela Contratada de uso do equipamento como um todo.	Utilização da solução; Abertura de chamado em caso de incidente ou requisição de algum serviço relacionado à solução; Reclamação aos fiscais do contrato sobre alguma falha identificada na prestação do serviço.
Fiscais da contratação	Conhecimento do contrato e legislação das contratações da administração pública.	Fiscalizar o contrato no âmbito técnico.
		Apoiar na elaboração do Plano de Inserção.
		Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.
		Acompanhar ordens de Serviço.
Integrante técnico	Conhecimento técnico da solução a ser contratada.	Definir os requisitos técnicos e elaborar os documentos da Resolução Nº 182 de 17/10/2013 do CNJ e Instrução Normativa MP/SLTI N.º 04/2014 (11/09/2014). Pesquisa de preço baseado na Instrução Normativa SLTI Nº 5 (27/06/2014).
Gestor do Contrato	Conhecimentos gerenciais, técnicos e operacionais relacionados ao processo de Gestão de Contratos.	Gerir e fiscalizar o contrato com o fornecedor.
		Monitorar a execução do Contrato.
Preposto	Representante da empresa Contratada.	Acompanhar a execução do Contrato.
		Atuar como interlocutor principal junto à Contratante.
		Receber, diligenciar, encaminhar e

		responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
Central de Atendimento de Tecnologia da Informação - CATI.	Treinamento de primeiro e segundo níveis de atendimento ministrado pela Contratada.	Realizar o atendimento inicial dos chamados técnicos.

3 ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Evento	Ações de Contingência e Seus Respectivos Responsáveis
Atraso na entrega e instalação dos equipamentos	Sinalizar ao fornecedor com certa antecedência sobre a emissão de Ordem de Serviço; Somente desinstalar os equipamentos atuais depois da confirmação do perfeito funcionamento do novo equipamento. Responsável: Fiscal técnico e Área Demandante.
Finalização de suprimento, especialmente, tôner	Manter toner e suprimentos críticos em reserva. Responsável: Contratada.
Aparecimento de defeito nos equipamentos	Instruir os usuários à boa utilização dos equipamentos; Manter rede elétrica em equilíbrio; Realizar manutenção preventiva periódica. Responsável: Contratada e Contratante (Coordenadoria de Manutenção).
Descumprimento de prazos de atendimento de chamados	Substituição temporária do equipamento
Inexecução parcial ou total do instrumento contratual, por parte da Contratada.	Aplicação de sanções contratuais, desde a advertência à rescisão contratual Responsável: Fiscal técnico e o Gestor do Contrato.

4 AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Ação	Responsável	Início	Fim
Desinstalação e recolhimento dos equipamentos	Contratada	Aproximadamente 90 dias antes do encerramento do contrato	Até o último dia de vigência do contrato

Desativação do servidor de bilhetagem	SETIN	Depois de desinstalados os equipamentos	No máximo 1 dia depois de aberto o chamado
Revogar senhas de acesso à rede e a sistemas	SETIN	Depois de protocolada a última fatura	No máximo 1 dia depois de aberto o chamado
Iniciar o processo de nova contratação, através de licitação.	SETIN	Tão logo seja constatada impossibilidade de renovação contratual	No máximo seis meses antes do fim do contrato
Elaboração de Termo de Encerramento do Contrato.	SETIN	Após a liquidação do último pagamento.	Tão logo seja assinado.

5 ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

5.1 Transferência de Conhecimento

Item a ser transferido	Forma de Transferência
Manual de instruções dos produtos fornecidos.	Deve ser disponibilizado, na língua portuguesa, em site do fabricante e/ou físico e/ou através de mídia digital.
Instruções para operação dos equipamentos e solução embarcada	Treinamento presencial aos usuários
Instruções para operação do software de bilhetagem e gerenciamento dos equipamentos	Treinamento presencial aos fiscais do contrato
Instruções de atendimento de primeiro e segundo níveis	Treinamento presencial para os técnicos de primeiro e segundo níveis

5.2 Direitos de Propriedade Intelectual (Lei Nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998)

Toda a documentação produzida pela contratada referente às soluções embarcadas, aos treinamentos, à gestão documental e quaisquer outros documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário.

Todos os softwares usados para gestão, por parte da CONTRATADA, serão licenciados no nome desta, durante a vigência contratual.

6 APROVAÇÕES

Sara Judite Oliveira Melo
Matrícula: 8046
Integrante Técnico

Francisco Tiago Dias Pinto
Matrícula: 9551
Integrante Requisitante

Werley da Silva Almeida
Matrícula: 22722
Integrante Administrativo

Fortaleza, 19 de junho de 2019.