ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PLANO DE SUSTENTAÇÃO – PSU

AQSETIN2019015 – Serviço de Suporte de 3º Nível Sistemas

1 INTRODUÇÃO

O presente artefato tratará a respeito da sustentabilidade do negócio com relação a prestação de Serviços de Suporte Técnico de 3° Nível em Sistemas ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

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

2.1 Recursos Materiais

No.	Descrição	Qtd	Disponibi-lidade	Ações para obter o recurso	Responsável
01	Pontos de Rede	22	Enquanto a Solução for utilizada para prestação dos serviços de TI	01) Levantamento dos pontos de rede utilizados. 02) Deve ser disponibilizado um ponto de rede por equipamento levantado. 03) Solicitar a instalação dos pontos de rede à Secretaria de Administração e Infraestrutura.	Fiscal Técnico/Equipe técnica, Fiscal Requisitante/ Equipe Requisitante de fiscalização.
02	Pontos de Força	22	Enquanto a Solução for utilizada para prestação dos	01) Levantamento dos locais a serem alocados os equipamentos. 02) Devem ser disponibilizados pontos de força para cada equipamento. 03) Solicitar a instalação dos pontos de rede à Secretaria de	Fiscal Técnico/Equipe técnica, Fiscal Requisitante/ Equipe Requisitante

			serviços de TI	Administração e Infraestrutura.	de fiscalização.
03	Estação de trabalho composta de: Computador com dois monitores, incluso sistema operacional com imagem padrão, no-break, mouse, teclado, mesa ou ilha de trabalho	22	Enquanto a Solução for utilizada para prestação dos serviços de TI	01) Levantamento das Estações de trabalho. 02) Devem ser disponibilizados as Estações de trabalho. 03) Solicitar a instalação das Estações de trabalho à Secretaria de Administração e Infraestrutura.	Fiscal Técnico/Equipe técnica, Fiscal Requisitante/ Equipe Requisitante de fiscalização.
04	Acesso aos ambientes de testes/ homologação dos Sistemas que estão em Equipamentos Servidores nos Datacenter do Prédio Centro de Documentação e Informática e Fórum Clóvis Beviláqua (Servidores e equipamentos de Backup).	Todos os disponíveis nos referidos Data centers	Enquanto a Solução for utilizada para prestação dos serviços de TI	1) Solicitar à Gerência de Infraestrutura de TI e à Coordenadoria de Gestão de Serviços os respectivos acessos.	Fiscal Técnico/Equipe técnica, Fiscal Requisitante/ Equipe Requisitante de fiscalização.

2.2 Recursos Humanos

Função	Formação	Atribuições
Analistas de Sistemas	Conhecimento na operação da solução adotada.	Fiscalizar e operacionalizar a solução adotada no TJCE.
Diretoria do Departamento de Sistemas	Análise de sistemas e conhecimento em Suporte 3° Nível em Sistemas.	Fiscalizar e gerenciar a operacionalização da solução.

3 ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAIS

Evento	Ações	Responsável

Encerramento abrupto do contrato	PREVENTIVAS	01) Validar a documentação de cada entrega realizada.	Fiscais do Contrato
		02) Assegurar a transferência periódica de conhecimento.	Fiscais do Contrato
	CONTIGÊNCIA	01) Continuidade dos serviços essenciais pelos servidores da área de TI do TJCE que participaram da transferência periódica de conhecimento.	Gerência de Sistemas
		02) Realizar novo planejamento para a contratação de solução de tecnologia da informação para atendimento da demanda.	Gerência de Sistemas
Não cumprimento das cláusulas contratuais.	PREVENTIVAS	01) Gerenciar o cumprimento das cláusulas contratuais	Fiscais do Contrato
	CONTIGÊNCIA	01) Apurar multas, penalidades ou sanções administrativas de acordo com o estabelecido no contrato	Gestor do Contrato
		02) Rescindir Contrato	
Equipe da contratada insuficiente para atender as demandas que necessitem serem atendidas nas instalações do TJCE.	PREVENTIVAS:	01) Monitorar a produtividade da equipe da Contratada, bem como, verificar a conformidade da qualificação destes com a exigida na contratação.	Fiscais do Contrato
	CONTIGÊNCIA:	01) Apurar multas, penalidades ou sanções administrativas de acordo com o estabelecido no contrato	Gestor do Contrato
		02) Verificar a oportunidade de continuidade contratual	
Encerramento do Contrato	PREVENTIVAS	01) Planejar a contratação de nova Solução de Tecnologia da Informação para atendimento da demanda.	Equipe de contratação indicada pelo Secretário de TI – SETIN
	CONTIGÊNCIA	01) Realização de nova contratação.	Equipe de contratação indicada pelo Secretário de TI – SETIN

4 AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

ID	Ação	Responsável	Data Início	Data Fim
1	Realização do planejamento da prorrogação ou	Fiscais do	9 meses antes	30 dias

	contratação de nova Solução de Tecnologia da Informação	Contrato	do fim da vigência do contrato.	antes do fim da vigência do contrato.
2	Promover a transição contratual, produzindo um plano de transição, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, aos técnicos do fornecedor na nova Solução de Tecnologia da Informação adquirida ao final da vigência da presente contratação.	Equipe instituída pelo Secretário de Tecnologia da Informação – SETIN e equipe indicada pela Contratada.	2 meses antes do encerramento do contrato	Término do contrato
3	Revogação de perfis de acesso – todos os acessos do pessoal da CONTRATADA serão revogados, bem como a eliminação de caixas postais.	TJCE	Término do Contrato	10 dias após o término do contrato
4	Devolução de quaisquer equipamentos disponibilizados ao pessoal da CONTRATADA para exercício das atividades contratualmente estabelecidas.	TJCE	Término do Contrato	10 dias após o término do contrato

5 ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

5.1 Transferência de Conhecimento

ID	Item	Forma de Transferência do Conhecimento
01	Estrutura lógica dos Sistemas	Reuniões presenciais com a participação dos profissionais da área de TI do TJCE e da CONTRATADA. Deve envolver especificações técnicas e detalhadas, contendo: funcionalidades, requisitos, classes, configurações, ambientes de software, dependências entre sistemas e outras utilizadas no desenvolvimento e manutenção dos sistemas utilizados no TJCE.
02	Procedimentos de desenvolvimento do software (ferramentas de desenvolvimento, acesso ao banco de dados etc.)	Reuniões presenciais com a participação dos profissionais da área de TI do TJCE e da CONTRATADA. Deve envolver especificações técnicas e detalhadas, contendo: funcionalidades, requisitos, classes, configurações, ambientes de software, dependências entre sistemas e outras utilizadas na resolução dos incidentes dos sistemas utilizados no TJCE.
03	Regras de negócio e técnicas de programação utilizadas	Reuniões presenciais com a participação dos profissionais da área de TI do TJCE e da CONTRATADA. Deve envolver especificações técnicas e detalhadas, contendo: funcionalidades, requisitos, classes, configurações, ambientes de software, dependências entre sistemas e outras utilizadas no desenvolvimento e manutenção dos sistemas utilizados no TJCE.

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

O CONTRATANTE terá o direito de propriedade intelectual do software e respectivos componentes, bem como de todos os artefatos gerados nas etapas de fabricação de forma permanente, permitindo ao TJCE, a qualquer tempo, distribuir, alterar e utilizar o software sem limitações de quaisquer licenças restritivas. A documentação do software entregue pela CONTRATADA, tais como: código fonte de IDE (Ambiente de Desenvolvimento Integrado), ferramentas que auxiliam na engenharia de software (ferramenta CASE), componentes, frameworks de desenvolvimento, deverá ser entregue conforme versões e fabricantes indicados pelo CONTRATANTE, que dará preferência pelo uso de ferramentas disponibilizadas no portal do software público ou por software livre.

6 APROVAÇÕES

Francisco Moacir da Silva Medeiros Júnior – 201571 Integrante Técnico	André Luiz Negreiros Nobre – 9380 Integrante Requisitante
Caroline Morais Maia – 3051 Integrante Administrativo	Hertz Gomes Fernandes Vieira – 8227 Integrante Requisitante

Fortaleza, 21 de agosto de 2019