



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Administração - Aquisição - Bens de Consumo - 0003383-19.2021.6.21.8000
Estudos Técnicos Preliminares - ETP - doc. SEI n. 0666609.

CONTRATAÇÃO DE TI ANÁLISE DE VIABILIDADE TÉCNICA DA CONTRATAÇÃO
Solução de TI a ser contratada: Aquisição de ferramenta de suporte remoto TeamViewer .
DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio	Justificativa
Suporte remoto de qualidade	Prestar suporte técnico aos usuários de 2100 estações de trabalho atualmente instaladas, sem a necessidade de atendimento presencial.
Acesso remoto às estações fora da rede da Justiça Eleitoral	Frequentemente empresas externas solicitam instalação de uma ferramenta de acesso remoto que permita realizar suporte de fora da rede do TRE para sistemas que foram adquiridos por licitação. Com a realidade do teletrabalho no TRE-RS em função da pandemia, aumentou muito a demanda por suporte para máquinas pessoais de servidores.
Permitir reuniões ou videoconferências	Vários usuários possam interagir na mesma sessão.
Permitir a utilização por qualquer usuário da TI	Para que todos tenham condições de dar suporte remotamente aos usuários de TI.
Permitir a utilização por usuários de outros setores	Para que possam prestar suporte a usuários dos serviços dos quais sua unidade seja gestora. Como exemplo temos a SCI, para suporte aos sistemas de prestação de contas, a SCRE, para acesso ao ELO, inspeções e correições; SJ, para acesso ao PJE e registro de candidaturas. .
Permitir que um usuário possa realizar até 3 atendimentos simultâneos.	Para que possa realizar, em paralelo, várias tarefas simultaneamente, enquanto aguarda pela instalação de algum sistema ou por uma ação a ser realizada pelo usuário.
Principais Requisitos Tecnológicos	Justificativa
Aplicação multiplataforma	Necessidade que seja compatível com ambiente Windows e outras plataformas de Sistema Operacional instaladas na Justiça Eleitoral. Com a realidade do teletrabalho no TRE-RS em função da pandemia, aumentou muito a demanda por suporte para máquinas pessoais de servidores, em diversas plataformas, incluindo iOS e Linux e dispositivos móveis como celulares e tablets.
Acesso remoto a partir de dispositivos móveis	Necessário em situações emergenciais em que o usuário que for prestar o atendimento não está no seu local de trabalho.
Autenticação de acesso do suporte remoto	Suporte remoto iniciado pelo usuário não pode ficar ativo por tempo indeterminado, impedindo que operadores sem consentimento do usuário acessem a máquina.
Necessidade de registro de log de eventos das conexões.	Para conseguir recuperar o histórico dos atendimentos realizados.
Necessidade de grupos de usuários e/ou máquinas com regras específicas e política de segurança para acesso remoto	Para simplificar o gerenciamento.
Solução baseada na nuvem (Cloud)	Para não onerar a infraestrutura de TI do TRE e porque as ferramentas em nuvem dispõem de mais funcionalidades.
Realizar atendimento remoto sem necessidade de instalação de software (agente)	Para ampliar o atendimento para estações trabalho além da plataforma Windows e para dispositivos além da rede da justiça eleitoral.
Receber atendimento sem necessidade de criar conta em alguma plataforma.	Para o usuário não precisar manter uma outra conta somente para receber o atendimento, como acontece quando alguém utiliza o Google Chrome Desktop.
Realizar atendimento com possibilidade de ligar a máquina (Wake On LAN)	Para realizar atendimento mesmo quando o cliente não pode estar presente.
Usuário que está recebendo atendimento deve saber que seu dispositivo está sendo controlado remotamente.	Usuário deve identificar na tela a utilização de sua máquina remotamente, após o consentimento.
Comunicação criptografada	Recomendada pelas melhores práticas para evitar ataques e vazamento de informações.
Suporte multi-monitor	Para que o atendente que está realizando o atendimento remoto possa visualizar toda a área de trabalho.
Impressão remota	Para imprimir em impressora que o atendente possua acesso.
Autenticação de dois fatores	Como será uma ferramenta Web, estando mais exposta a ataques maliciosos, a autenticação de 2 fatores reduz significativamente o risco de acesso indevido.
Ferramenta personalizada para o TRE	Para identificar que a ferramenta sendo utilizada é de propriedade do TRE.

CONSULTAS E ESTUDOS REALIZADOS

- Não foram analisadas outras alternativas além do Team Viewer, uma vez que os usuários já possuem experiência na utilização do software. Uma eventual troca geraria custos com treinamento.
Foram solicitadas cotações de preço junto a fornecedores para estimativa de custo.

IDENTIFICAÇÃO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES

Solução 1:	Ferramenta de acesso remoto TeamViewer composta de duas licenças: - 1 assinatura TeamViewer Corporate + 5 Canais Adicionais com suporte para dispositivos móveis (MDS) - 1 assinatura TeamViewer Corporate + 9 Canais Adicionais
Valor Estimado:	O custo estimado para licenciamento da ferramenta de acesso remoto TeamViewer por 12 meses é de R\$ 37.000,00.

Informações Adicionais:	Implantada em outro órgão?	Sim	Aderente MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade)?	Não se aplica
	Software livre ou software público?	Somente para uso pessoal	Aderente à ICP-Brasil?	Não se aplica
	Disponível no Portal do Software Público?	Não se aplica	Aderente à Moreq-Jus?	Não se aplica
Solução 2:	Ferramenta Software Livre (VNC, Remote Chrome Desktop)			
Valor Estimado:	Sem custo			
Informações Adicionais:	Implantada em outro órgão?	Sim	Aderente MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade)?	Não se aplica
	Software livre ou software público?	Sim	Aderente à ICP-Brasil?	Não se aplica
	Disponível no Portal do Software Público?	Não	Aderente à Moreq-Jus?	Não se aplica

ANÁLISE E COMPARAÇÃO ENTRE OS CUSTOS DAS SOLUÇÕES DE TI

A demanda é por uma ferramenta de suporte remoto que atenda vários requisitos que as ferramentas sem custo, disponíveis no mercado, não atendem. Por isso a necessidade de aquisição de uma solução comercial, com custo, disponível no mercado.

O TRE-RS já possui duas subscrições TeamViewer, com validade de um ano, que foi contratada em outubro de 2020.

Para continuar prestando suporte remoto com qualidade, agilidade e segurança é necessário uma nova contratação.

Por já estar sendo utilizada mostra-se necessária a aquisição da ferramenta para que seja possível a continuidade do serviço. A ferramenta, hospedada na nuvem (*Cloud*), foi configurada pela SEMAU e SOSTI e está sendo utilizada exaustivamente para realização de suporte remoto, principalmente em equipamentos pessoais de servidores, colaboradores, juizes e membros do pleno.

Há também outros produtos no mercado que poderiam vir a ser analisados. Para atestar com confiança que um software atende às necessidades, é necessário um esforço considerável: montagem de um ambiente, instalação de versão de teste e análise de todas as funcionalidades. Há que ser envolvida a equipe técnica de vários setores: SERBA, SOSTI e SEMAU.

SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Solução:	Ferramenta de acesso remoto TeamViewer composta de duas licenças: - 1 assinatura TeamViewer Corporate + 5 Canais Adicionais com suporte para dispositivos móveis (MDS) - 1 assinatura TeamViewer Corporate + 9 Canais Adicionais
Justificativa:	<p>a) Alinhamento em relação às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> A ferramenta atende integralmente todos os requisitos de negócio apresentados pelo demandante; Os requisitos tecnológicos para acesso e funcionamento são totalmente compatíveis com o parque de TI do TRE-RS. <p>b) Identificação dos benefícios a serem alcançados com a solução escolhida em termos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização:</p> <ul style="list-style-type: none"> Possibilidade de realizar suporte a usuários fora da rede do TRE; Melhoria na qualidade, agilidade e produtividade do trabalho desenvolvido pelos servidores da SOSTI, Help Desk e outras unidades do TRE; Aumentar o nível de segurança no acesso às estações de trabalho; Aumentar a eficiência no suporte, com uso de facilidades proporcionadas pela ferramenta de suporte remoto; Manutenção do controle das sessões de suporte remoto realizadas; Utilização da ferramenta a partir de dispositivos móveis, aumentando a agilidade no atendimento; Possibilidade de atendimento de clientes de diversas plataformas, incluindo sistemas operacionais Windows, Linux Android e iOS. <p>c) Relação entre a demanda prevista e a quantidade dos bens e/ou serviços a serem contratados:</p> <ul style="list-style-type: none"> A ferramenta deverá permitir que pelo menos 20 usuários realizem suporte remoto simultaneamente, para que o usuário da STI e de outras unidades do TRE não tenham que aguardar a finalização de uma sessão para iniciar o seu suporte. Há que se considerar que um mesmo usuário(atendente) poderá manter diversas sessões simultâneas abertas, realizando atendimento para diferentes usuários, prática comum para os atendentes do Help Desk e servidores da SOSTI. A ferramenta deverá permitir também que no mínimo 300 usuários estejam cadastrados na ferramenta para utilização de suporte remoto, para permitir qualquer usuário do TRE que necessite deste tipo de serviço, possa realizá-lo. A aquisição de ferramenta com essa capacidade atende a integralmente a demanda do solicitante.

NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

a) infraestrutura tecnológica:

Não há necessidade de adequação.

b) infraestrutura elétrica:

Não há necessidade de adequação.

c) logística de implantação:

Não há necessidade de adequação.

d) espaço físico:

Não há necessidade de adequação.

e) mobiliário:

Não há necessidade de adequação.

f) impacto ambiental:

Não há impacto ambiental.

Equipe de Planejamento da Contratação

Luis Fernando Schauen

Integrante Demandante

Mara Lange

Integrante Técnico

José Atílio Benites Lopes

Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Mara Lange, Chefe de Seção**, em 20/05/2021, às 18:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Luis Fernando Schauben, Chefe de Seção**, em 26/05/2021, às 19:26, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0666609** e o código CRC **8D59530C**.

Avenida Padre Cacique, 96 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/RS - CEP 90810-240
www.tre-rs.jus.br - Fone: 3294 8404