

2019 – 225 REV 3

Adotado pelo Conselho de Administração em

24.11.2020

Versão linguística editada

DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO 2021-2023

De	Diretor Executivo
Para	Conselho de Administração
Docs. anteriores	2019 – 225 REV 2
Assunto	Documento Único de Programação da eu-LISA 2021-2023



Documento Único de Programação da eu-LISA

2021-2023

Índice

Prefácio	7
Lista de acrónimos	8
Declaração de missão	11
Secção I – Contexto geral	13
Secção II – Programação plurianual 2021-2023	17
1. Objetivos plurianuais.....	17
1.1. Metas estratégicas 2018-2022	17
1.2. Objetivos estratégicos plurianuais 2021-2023.....	18
2. Programa plurianual (2021-2023).....	25
2.1.1. Gestão operacional e evolução dos sistemas existentes.....	25
2.1.2. Gestão operacional e evolução da infraestrutura de comunicação.....	28
2.1.3. Desenvolvimento e implantação de novos sistemas	29
2.1.4. Segurança e continuidade da atividade	30
2.1.5. Atividades de apoio à atividade principal.....	32
2.1.6. Governação institucional.....	36
2.1.7. Políticas, relações com as partes interessadas e comunicações.....	38
2.1.8. Gestão financeira, contratação pública e contabilidade	40
2.1.9. Serviços institucionais.....	41
2.1.10. Gestão dos recursos humanos e do conhecimento.....	42
2.1.11. Proteção de dados	43
3. Perspetivas em termos de recursos humanos e financeiros para o período 2021-2023	45
3.1 Visão geral da situação anterior e atual.....	45
3.1.1 Quadro de pessoal para 2019 e 2020	45
3.1.2 Despesas de 2019	46
3.2 Programação de recursos para o período 2021-2023	48
3.2.1 Recursos financeiros	48
3.2.2 Recursos humanos	48
Secção III – Programa de Trabalho de 2021	57
1. Resumo	57
2. Atividades em 2021	64
2.1. Atividades operacionais correntes.....	64
2.1.1. Atividades no âmbito da Meta Estratégica 1	64
2.1.1.1. Eurodac – Manutenção da DubliNet	64

2.1.1.2.	<i>Manutenção do VIS/BMS</i>	65
2.1.1.3.	<i>Manutenção do SIS</i>	66
2.1.1.4.	<i>Manutenção do AFIS do SIS</i>	67
2.1.1.5.	<i>Disponibilização aos Estados-Membros de apoio relativo ao SIS</i>	68
2.1.1.6.	<i>Evoluçãoes não programadas do SIS</i>	69
2.1.1.7.	<i>Manutenção do SES</i>	70
2.1.1.8.	<i>Manutenção da IECP</i>	71
2.1.1.9.	<i>Coordenação da gestão operacional/gestão diária do sistema e tarefas partilhadas</i>	72
2.1.1.10.	<i>Continuidade da arquitetura institucional – criação de uma arquitetura de interoperabilidade</i> ...	73
2.1.1.11.	<i>Atividades operacionais e evoluções/melhorias da UC e UCS</i>	74
2.1.1.12.	<i>Atividades de gestão das versões e da implantação</i>	75
2.1.1.13.	<i>Gestão das licenças</i>	76
2.1.1.14.	<i>Gestão diária das operações da Unidade Central de Salvaguarda (UCS)</i>	77
2.1.1.15.	<i>Apoio de primeiro nível, 24/24 horas nos 7 dias da semana, para a gestão operacional dos sistemas do Service Desk da eu-LISA</i>	78
2.1.1.16.	<i>Prestação de serviços de rede e gestão operacional regular dos contratos relativos à infraestrutura de comunicação (execução orçamental, aquisição, renovação, gestão de contratos)</i>	79
2.1.1.17.	<i>Apoio de segundo nível à aplicação, 24/24 horas nos 7 dias da semana, para a gestão operacional dos sistemas principais da atividade</i>	81
2.1.1.18.	<i>Prestação do serviço de segurança e de garantia da informação para os sistemas principais da atividade</i>	82
2.1.1.19.	<i>Implementação do plano de formação para a prestação de formação aos Estados-Membros sobre a utilização técnica dos sistemas informáticos geridos pela Agência</i>	84
2.1.2.	<i>Atividades no âmbito da Meta Estratégica 2</i>	85
2.1.2.1.	<i>Melhorias na gestão do ciclo de vida das aplicações (ALM)</i>	85
2.1.2.2.	<i>Apoio à plataforma de gestão do ciclo de vida das aplicações (ALM)</i>	86
2.1.3.	<i>Atividades no âmbito da Meta Estratégica 3</i>	87
2.1.4.	<i>Atividades no âmbito da Meta Estratégica 4</i>	87
2.1.4.1.	<i>Execução dos processos do quadro da ITSM da eu-LISA e respetiva apresentação de relatórios periódicos</i>	87
2.1.4.2.	<i>Melhoria e personalização das ferramentas da ITSM, abordando as novas iniciativas, bem como o resultado das revisões periódicas dos processos e serviços</i>	88
2.1.4.3.	<i>Nova definições de serviços e processos no âmbito do quadro de ITSM da eu-LISA</i>	90
2.1.4.4.	<i>Formação para o pessoal da eu-LISA em operações (formação técnica para o pessoal) e gestão dos conhecimentos</i>	91
2.2.	<i>Atividades operacionais dos projetos</i>	92
2.2.1.	<i>Atividades no âmbito da Meta Estratégica 1</i>	93

2.2.1.1.	<i>Aplicação do novo quadro jurídico do SIS (continuação de 2019)</i>	93
2.2.1.2.	<i>Decisão de regresso do SIS (continuação de 2019)</i>	94
2.2.1.3.	<i>Módulo genérico de interligação/interface do SIS de base para permitir a ligação do SIS a outros sistemas e a aplicação da interligação ETIAS</i>	95
2.2.1.4.	<i>Execução da Fase 2 do AFIS do SIS (continuação de 2019)</i>	97
2.2.1.5.	<i>Passagem do ambiente de pré-produção (PPE) do SIS de dentro da montanha (ITM) para fora da montanha (OTM) (continuação de 2020)</i>	98
2.2.1.6.	<i>Conformidade do Eurodac com os serviços da IECP/CSS</i>	99
2.2.1.7.	<i>Desenvolvimento da reformulação do VIS.....</i>	101
2.2.1.8.	<i>Desenvolvimento do ETIAS – implementação das alterações consequentes para o VIS.....</i>	101
2.2.1.9.	<i>Integração da solução única de monitorização integrada com o processo de gestão de eventos, abrangendo todos os sistemas em funcionamento</i>	102
2.2.1.10.	<i>Apoio técnico a um projeto destinado a desenvolver uma prova de conceito e um protótipo do portal de pedidos de visto em linha da UE (continuação de 2020)</i>	104
2.2.1.11.	<i>Novo motor de busca e atualização Oracle para o SIS, a fim de melhorar a disponibilidade e considerar funcionalidades de transcrição (continuação de 2019 e 2020)</i>	105
2.2.1.12.	<i>Continuação das atividades de reorganização dos centros de dados (continuação de 2020).....</i>	106
2.2.1.13.	<i>Transição para a nova rede TESTA.....</i>	107
2.2.1.14.	<i>Deslocação dos pontos de ligação da WAN dos sistemas centrais (continuação de 2020).....</i>	109
2.2.1.15.	<i>Implantação do projeto SES (continuação de 2019).....</i>	110
2.2.1.16.	<i>Implantação do BMS / BMS partilhado do SES (continuação do projeto SES de 2019).....</i>	111
2.2.1.17.	<i>Implantação do ETIAS (continuação de 2019).....</i>	113
2.2.1.18.	<i>Execução dos regulamentos relativos à criação de um quadro para a interoperabilidade entre os sistemas de informação da UE</i>	114
2.2.1.19.	<i>Implantação do ECRIS-TCN (continuação de 2019)</i>	116
2.2.1.20.	<i>Integração entre o ECRIS-TCN e os componentes de interoperabilidade (CIR, BMS partilhado, CRRS)</i>	117
2.2.1.21.	<i>Realização de um estudo sobre as opções para reforçar a integração das capacidades avançadas de monitorização e operações de segurança na Unidade das Operações e na Unidade de Segurança</i>	118
2.2.1.22.	<i>Implementação do Serviço de Gestão da Identidade e do Acesso dos CBS</i>	119
2.2.2.	<i>Atividades no âmbito da Meta Estratégica 2</i>	120
2.2.2.1.	<i>Integração da gestão de ativos com a gestão da configuração (continuação de 2019 e 2020)</i>	120
2.2.3.	<i>Atividades no âmbito da Meta Estratégica 3</i>	122
2.2.3.1.	<i>Estudo de viabilidade e implementação de um conjunto de ferramentas biométricas</i>	122
2.2.4.	<i>Atividades no âmbito da Meta Estratégica 4</i>	123
2.2.4.1.	<i>Serviços de melhoria contínua de serviços e revisão de processos (continuação)</i>	123

2.3.	Atividades horizontais.....	124
2.3.1.	<i>Governação institucional e reforço das capacidades</i>	124
2.3.2.	<i>Apoio executivo e relações com as partes interessadas.....</i>	128
2.3.3.	<i>Gestão financeira, contratação pública e contabilidade</i>	130
2.3.4.	<i>Gestão de recursos humanos</i>	132
2.3.5.	<i>Proteção de dados</i>	134
2.3.6.	<i>Serviços institucionais.....</i>	135
2.3.7.	<i>Segunda extensão das instalações operacionais da eu-LISA em Estrasburgo</i>	140
2.3.8.	<i>Atividades horizontais de segurança</i>	142
2.3.9.	<i>Atividades do Gabinete de Gestão de Projetos Empresariais (EPMO).....</i>	145
2.3.10.	<i>Execução do plano anual de auditoria interna</i>	147
	Anexo I: Afetação de recursos por atividade 2021-2023	149
	Anexo II: Recursos financeiros para 2021-2023	174
	Anexo III: Recursos humanos.....	179
	Anexo IV: Recursos humanos.....	182
	Anexo V: Edifícios	195
	Anexo VI: Privilégios e imunidades	200
	Anexo VII: Avaliações.....	201
	Anexo VIII: Riscos institucionais em 2021	203
	Anexo IX: Plano de contratação pública de 2021	205
	Anexo X: Organograma de 2021-2023	206
	Anexo XI: ANS-tipo.....	209
	Anexo XII: Indicadores de nível de serviço comuns.....	210
	Anexo XIII: Estudos e avaliações de impacto relacionados com o DOCUP 2021-2023	211

Prefácio

O Documento Único de Programação (DOCUP) 2021-2023 da Agência da União Europeia para a Gestão Operacional de Sistemas Informáticos de Grande Escala no Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça (eu-LISA) descreve as atividades a executar pela Agência em 2021 e a afetação de recursos humanos e financeiros a essas atividades. Apresenta uma perspetiva plurianual (até 2023) das principais atividades e projetos previstos. O DOCUP alinha as atividades previstas numa base anual com as atividades juridicamente vinculativas decorrentes do novo Regulamento que cria a Agência¹ e com as metas e objetivos estratégicos previstos na estratégia a longo prazo da Agência.

Para 2021, a Agência estabeleceu dois domínios prioritários:

Prioridades da atividade principal

- Assegurar a operação estável dos sistemas confiados à Agência ao abrigo do seu mandato.
- Executar a segunda extensão das instalações técnicas em Estrasburgo.
- Executar novas iniciativas legislativas, incluindo reformulações.

Prioridades organizacionais horizontais

- Consolidação da Agência na sequência da mudança, do crescimento e da transformação, com ênfase no desenvolvimento de capacidades.
- Reforço da governação e controlos internos da Agência, incluindo gestão da qualidade.

Desta forma, o DOCUP serve duas finalidades: em primeiro lugar, fornece ao pessoal da eu-LISA orientações sobre as prioridades da Agência e presta assistência aos vários serviços, unidades e setores no planeamento do seu trabalho, tendo especialmente em conta o Regulamento que cria a Agência revisto. Em segundo lugar, fornece às partes interessadas da Agência uma garantia visível de que a eu-LISA adota uma abordagem estruturada e coerente no que respeita à execução do seu mandato. Por último, o documento serve de base para boas decisões de financiamento das atividades da Agência no período de programação 2021-2023.

¹Regulamento (UE) 2018/1726 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de novembro de 2018, relativo à Agência da União Europeia para a Gestão Operacional de Sistemas Informáticos de Grande Escala no Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça (eu-LISA), que altera o Regulamento (CE) n.º 1987/2006 e a Decisão 2007/533/JAI do Conselho, e que revoga o Regulamento (UE) n.º 1077/2011.

Lista de acrónimos

AC	Agente contratual
AFIS	<i>Automated Fingerprint Identification System</i> , Sistema Automático de Identificação Dactiloscópica
AI	Avaliação de impacto
ALM	<i>Application lifecycle management</i> , gestão do ciclo de vida das aplicações
ANO	Acordo de nível operacional
ANS	Acordo de nível de serviço
APP	Ambiente de Pré-Produção (plataforma)
AT	Agente temporário
AT	Ambiente de testes
ATC	Ambiente de testes C
BMS	<i>Biometric Management System</i> , Sistema de Gestão Biométrico
BMS partilhado	Sistema de correspondências biométricas partilhado
CA	Conselho de Administração
CAF	<i>Common Assessment Framework</i> , Estrutura Comum de Avaliação
CBS	<i>Core business systems</i> , Sistemas principais da atividade geridos pela eu-LISA
CG	Comité de Gestão da eu-LISA
CIR	Repositório comum de dados de identificação
CQ	Contrato-quadro
CRRS	<i>Common Repository for Reporting and Statistics</i> , Repositório comum para a elaboração de relatórios e estatísticas
CSS	<i>Common Shared Services</i> , Serviços Partilhados Comuns
CSU	<i>Corporate Service Unit</i> , Unidade de Serviços Institucionais
DCI	Documento de Controlo das Interfaces
DG DIGIT	Direção-Geral da Informática
DO	Departamento de Operações
DP	Documento de programação
DSI	Departamento de Serviços Institucionais
EAI	Estrutura de Auditoria Interna
EASO	Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo
EC	Elementos de configuração
ECRIS-TCN	Sistema Europeu de Informação sobre os Registos Criminais de nacionais de países terceiros
EPMO	<i>Enterprise Project Management Office</i> , Gabinete de Gestão de Projetos Empresariais
ESP	<i>European Search Portal</i> , Portal Europeu de Pesquisa
ETI	Equivalente a tempo inteiro
ETIAS	Sistema Europeu de Informação e Autorização de Viagem
eu-LISA	Agência da União Europeia para a Gestão Operacional de Sistemas Informáticos de Grande Escala no Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça
Eurojust	Unidade Europeia de Cooperação Judiciária
Europol	Agência da União Europeia para a Cooperação Policial
EUWS	Estação de trabalho do utilizador final
Frontex	Agência Europeia da Guarda de Fronteiras e Costeira
GC	Grupo consultivo

PÚBLICO

9 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

GF	Grupo de funções
GL	Gabinete de ligação
HQ	Sede
ICP	Infraestrutura de chaves públicas
IDF	Indicador de desempenho fundamental
IECP	Infraestrutura comum partilhada
ITIL	<i>Informational Technology Infrastructure Library</i> , Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologias da Informação
ITM	<i>In the Mountain</i> , Dentro da Montanha (aplica-se ao equipamento da UCS)
ITSM	<i>Informational Technology Service Management</i> , Gestão de Serviços de Tecnologias da Informação
JAI	Justiça e Assuntos Internos
JO	Jornal Oficial
ME	Memorando de Entendimento
MID	<i>Multiple Identity Detector</i> , Detetor de identidades múltiplas
MLI	Modelo de Licença Ilimitada
MWO	<i>Maintenance in Working Order</i> , Manutenção em estado de funcionamento
NAT	Novo ambiente de testes
NCI	Norma de Controlo Interno
NIST	National Institute of Standards and Technology (Instituto nacional de normas e tecnologias)
OTM	<i>Out of the Mountain</i> , Fora da Montanha (aplica-se ao equipamento da UCS)
PAC	Plano de Aquisições e Contratos
PD	Proteção de dados
PND	Perito nacional destacado
PP	Plataforma de Produção
RA	Regulamento que cria a Agência
RH	Recursos humanos
RPD	Responsável pela Proteção de Dados
SAI	Serviço de Auditoria Interna da Comissão Europeia
SC	Sistema central
SEC	Unidade de Segurança
SES	Sistema de Entrada/Saída
SIRENE	<i>Supplementary Information Request at the National Entries</i> , Informações Suplementares Pedidas na Entrada Nacional
SIS	Sistema de Informação de Schengen e/ou Sistema de Informação de Schengen de Segunda Geração
SN	Sistemas nacionais
TAF	Teste de aceitação na fábrica
TESTA	Serviços Transeuropeus de Telemática entre as Administrações
TESTA-ng	Serviços Transeuropeus de Telemática entre as Administrações – nova geração
TIC	Tecnologias da Informação e da Comunicação
UC	Unidade Central
UCG	Unidade de Governação e Capacidades
UCS	Unidade Central de Salvaguarda
UE	União Europeia

PÚBLICO

DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

10

UFA	Unidade de Finanças e Aquisições
URH	Unidade de Recursos Humanos
VIS	Sistema de Informação sobre Vistos
WAN	<i>Wide Area Network</i> , Rede de área alargada

Declaração de missão²

O nosso mandato

A Agência da União Europeia para a Gestão Operacional de Sistemas Informáticos de Grande Escala no Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça (eu-LISA) foi criada pelo Regulamento (UE) n.º 1077/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011³, que lhe atribuiu a responsabilidade pela gestão operacional de sistemas informáticos de grande escala no espaço de liberdade, segurança e justiça. O mandato da agência foi alargado ao abrigo do Regulamento (UE) 2018/1726 relativo à Agência da União Europeia para a Gestão Operacional de Sistemas Informáticos de Grande Escala no Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça (eu-LISA), que altera o Regulamento (CE) n.º 1987/2006 e a Decisão 2007/533/JAI do Conselho, e que revoga o Regulamento (UE) n.º 1077/2011 («novo Regulamento que cria a Agência»), que entrou em vigor em 11 de dezembro de 2018. Este novo Regulamento que cria a Agência alargou as responsabilidades da eu-LISA no que diz respeito ao desenvolvimento e gestão operacional dos sistemas informáticos de grande escala que lhe são confiados, às infraestruturas de comunicação conexas, ao acompanhamento da investigação, aos projetos-piloto e ao apoio aos Estados-Membros e à Comissão. Além disso, estabelece a base jurídica para a cooperação com outras instituições, órgãos e organismos da União.

Nos termos do novo Regulamento que cria a Agência, esta está mandatada para efetuar uma gestão operacional eficaz dos componentes centrais do Sistema de Informação de Schengen (SIS), do Sistema de Informação sobre Vistos (VIS) e do sistema Eurodac, em nome das suas partes interessadas. Além disso, a Agência é responsável por todas as tarefas relacionadas com a infraestrutura de comunicação que apoia os sistemas acima referidos, com exceção das tarefas relacionadas com o EuroDomain, em que existe uma separação entre as responsabilidades da Comissão e da Agência. A Agência é responsável pelo VIS Mail e pela DubliNet, as ferramentas de comunicação dos sistemas VIS e Eurodac, respetivamente. Desde a adoção do Regulamento (UE) 2017/2226⁴, que entrou em vigor em dezembro de 2017, a Agência tem um mandato para desenvolver e gerir operacionalmente o Sistema de Entrada/Saída (SES). Nos termos do Regulamento (UE) 2018/1240 e do Regulamento (UE) 2018/1241⁵ (ambos em vigor desde 9 de outubro 2018) e do Regulamento (UE) 2019/816⁶ (em vigor desde 11 de junho de 2019), a Agência passou a ser responsável pelo desenvolvimento e gestão operacional do Sistema Europeu de Informação e Autorização de Viagem (ETIAS) e do Sistema Europeu de Informação sobre os Registos Criminais de nacionais de países terceiros (ECRIS-TCN). Além disso,

² Ao implementar as tarefas a seguir mencionadas, a eu-LISA respeitará o direito fundamental à proteção dos dados pessoais, conforme reconhecido no artigo 8.º da Carta dos Direitos Fundamentais, nomeadamente o princípio da limitação dos fins. Ao explorar a interoperabilidade dos sistemas informáticos de grande escala, será dada especial atenção à proteção de dados desde a conceção, tal como referido no artigo 25.º do Regulamento (UE) 2016/679 e no artigo 20.º da Diretiva (UE) 2016/680.

³ JO L 286 de 1.11.2011, p. 1.

⁴ Regulamento (UE) 2017/2226 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de novembro de 2017, que estabelece o Sistema de Entrada/Saída (SES) para registo dos dados das entradas e saídas e dos dados das recusas de entrada dos nacionais de países terceiros aquando da passagem das fronteiras externas dos Estados-Membros, que determina as condições de acesso ao SES para efeitos de aplicação da lei, e que altera a Convenção de Aplicação do Acordo de Schengen e os Regulamentos (CE) n.º 767/2008 e (UE) n.º 1077/2011.

⁵ Regulamento (UE) 2018/1240 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de setembro de 2018, que cria um Sistema Europeu de Informação e Autorização de Viagem (ETIAS) e altera os Regulamentos (UE) n.º 1077/2011, (UE) n.º 515/2014, (UE) 2016/399, (UE) 2016/1624 e (UE) 2017/2226, e o Regulamento (UE) 2018/1241 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de setembro de 2018, que altera o Regulamento (UE) 2016/794 para efeitos da criação de um Sistema Europeu de Informação e Autorização de Viagem (ETIAS).

⁶ Regulamento (UE) 2019/816 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, que cria um sistema centralizado para a determinação dos Estados-Membros que possuem informações sobre condenações de nacionais de países terceiros e de apátridas (ECRIS-TCN) tendo em vista completar o Sistema Europeu de Informação sobre Registos Criminais e que altera o Regulamento (UE) 2018/1726.

após a entrada em vigor do Regulamento (UE) 2019/817⁷ e do Regulamento (UE) 2019/818⁸, a eu-LISA passou a ser responsável pela interoperabilidade dos sistemas.

A nossa missão, visão e valores essenciais

A missão da Agência assenta no seu mandato jurídico e incide *na procura de uma constante mais-valia para os Estados-Membros, apoiando, através da tecnologia, os esforços por estes evidenciados no sentido de tornar a Europa mais segura.*

Esta missão é cumprida através da visão da Agência, que consiste na *prestaçao de serviços e soluções de alta qualidade e eficientes às partes interessadas, na conquista da sua confiança garantindo continuamente a compatibilidade das capacidades tecnológicas com a evolução das necessidades dos Estados-Membros e no crescimento da Agência como centro de excelência* no domínio da Justiça e dos Assuntos Internos (JAI).

A missão e a visão da Agência traduzem-se em atividades operacionais através dos valores essenciais da eu-LISA. Estes orientam e subjazem às atividades operacionais e ao desenvolvimento estratégico da Agência. São eles:

- **Responsabilização:** instituir um quadro de governação sólido, praticar uma boa gestão financeira e velar pela boa relação custo-eficácia das operações.
- **Transparência:** comunicar regular e abertamente com as principais partes interessadas da Agência e envolvê-las num diálogo contínuo para definir a estratégia a longo prazo para o desenvolvimento da Agência.
- **Excelência:** dispor de uma estrutura organizacional adequada, das pessoas certas e dos processos apropriados para assegurar a continuidade do serviço aos Estados-Membros.
- **Continuidade:** garantir que a Agência utiliza da melhor forma a experiência, os conhecimentos e os investimentos efetuados pelos Estados-Membros e continua a desenvolver a experiência e os conhecimentos.
- **Trabalho de equipa:** procurar capacitar cada um dos membros da equipa no sentido da melhor utilização possível dos seus conhecimentos e experiência, de forma a contribuir para o sucesso da Agência.
- **Concentração no cliente:** assegurar que a Agência está em permanente sintonia com as necessidades das partes interessadas.

Proteção de dados

Na prossecução da sua missão e do seus objetivos nas suas atividades diárias, a Agência cumpre estritamente os requisitos em matéria de proteção de dados previstos no Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE.

⁷ Regulamento (UE) 2019/817 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativo à criação de um regime de interoperabilidade entre os sistemas de informação da UE no domínio das fronteiras e vistos e que altera os Regulamentos (CE) n.º 767/2008, (UE) 2016/399, (UE) 2017/2226, (UE) 2018/1240, (UE) 2018/1726 e (UE) 2018/1861 do Parlamento Europeu e do Conselho, e as Decisões 2004/512/CE e 2008/633/JAI do Conselho.

⁸ Regulamento (UE) 2019/818 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativo à criação de um regime de interoperabilidade entre os sistemas de informação da UE no domínio da cooperação policial e judiciária, asilo e migração, e que altera os Regulamentos (UE) 2018/1726, (UE) 2018/1862 e (UE) 2019/816.

Secção I – Contexto geral

De 2021 em diante, a União Europeia continuará a enfrentar o duplo desafio de se manter aberta como parte de um mundo globalizado e interligado e, simultaneamente, garantir a proteção e a segurança dos seus cidadãos, habitantes, visitantes, território e infraestruturas. Os domínios da gestão de fronteiras, da segurança interna e da gestão das migrações na Europa sofrerão uma profunda transformação nos próximos anos, passando progressivamente do mundo físico para o virtual e, ao mesmo tempo, convergindo rapidamente. A eficiência da gestão das fronteiras, a proteção adequada das fronteiras externas da UE e a capacidade de responder a ameaças à segurança em permanente crescimento e evolução, como o terrorismo, a criminalidade organizada e a cibercriminalidade, exigirão cada vez mais um intercâmbio de informações atempado, eficiente e abrangente entre as autoridades nacionais e europeias pertinentes, tornado mais eficaz pelas tecnologias e sistemas de informação modernos. O papel da eu-LISA relativamente a estes sistemas é descrito abaixo.

Domínio da Justiça e Assuntos Internos

Ao mesmo tempo, a transformação digital em curso no domínio da Justiça e dos Assuntos Internos continuará e registará até uma aceleração nos próximos anos. Por conseguinte, a UE deve explorar ainda mais as capacidades da tecnologia para apoiar e contribuir para a concretização das suas prioridades. Tecnologias novas e inovadoras assegurarão uma cooperação operacional mais eficaz, baseada na informação, para os Estados-Membros e as instituições e organismos da UE. A implantação e utilização de sistemas e ferramentas informáticos mais sofisticados, flexíveis e integrados a nível da UE para apoiar o trabalho dos Estados-Membros e das instituições e organismos da UE tornar-se-ão um componente vital da resposta da UE à evolução das ameaças à segurança. A evolução contínua dos sistemas informáticos de grande escala e a sua interoperabilidade são essenciais para servir melhor as necessidades dos utilizadores finais, responder às necessidades estratégicas em constante evolução e, em última instância, proporcionar uma abordagem inteligente integrada para garantir a segurança interna.

Sistema Europeu de Comparação de Impressões Digitais (Eurodac)

A eu-LISA é responsável pela gestão operacional do Sistema Europeu de Comparação de Impressões Digitais (Eurodac), do Sistema de Informação de Schengen (SIS) e do Sistema de Informação sobre Vistos (VIS) e das respetivas centrais de transmissão. Estes sistemas funcionam numa base contínua e permitem acesso direto a 28 Estados-Membros, quatro países associados e agências específicas no domínio da JAI. Estes sistemas são essenciais para o funcionamento normal do espaço Schengen, para a gestão eficiente das suas fronteiras externas, para a segurança interna e para a execução das políticas comuns da UE em matéria de asilo e de vistos. Nos próximos anos, estes sistemas evoluirão e mudarão em conformidade com as prioridades.

O Pacto em matéria de Migração e Asilo, publicado pela Comissão Europeia em 23 de setembro de 2020, estabelece a abordagem global da UE relativamente a questões como as fronteiras externas, os sistemas de asilo e de regresso, o espaço Schengen de livre circulação, a dimensão externa da migração, a migração legal e a integração. O Pacto atribui várias novas tarefas à eu-LISA, com especial ênfase na reforma do Eurodac. A proposta da Comissão [COM(2020) 614] tem como objetivo transformar o Eurodac numa base de dados europeia comum para apoiar as políticas da União em matéria de asilo, reinstalação e migração irregular. A eu-LISA está atualmente a preparar-se para a aplicação da evolução do Eurodac. O Eurodac terá de sofrer importantes alterações na sua arquitetura para alcançar o melhor nível de interoperabilidade, por exemplo com o ETIAS, e integrar-se com os diferentes componentes de interoperabilidade.

Sistema de Informação de Schengen (SIS)

Foram adotados novos regulamentos da UE, que entraram em vigor em 28 de dezembro de 2018, com vista ao reforço do Sistema de informação de Schengen (SIS). A Agência está a proceder à aplicação destes

regulamentos, em estreita cooperação com os Estados-Membros e a Comissão Europeia e em conformidade com os requisitos legais. Este processo terá de ser concluído até ao final de 2021.

Sistema de Informação sobre Vistos (VIS), Sistema de Entrada/Saída (SES) e ETIAS

Em maio de 2018, a Comissão Europeia apresentou uma proposta de regulamento para alterar o Sistema de Informação sobre Vistos (VIS)⁹, mediante a introdução, nomeadamente, de uma capacidade de pesquisa de imagens faciais e a inclusão de vistos de longa duração e autorizações de residência. Estão em curso, no Parlamento Europeu e no Conselho, trabalhos atinentes à proposta legislativa relativa ao reforço do atual quadro jurídico. Estão também em curso trabalhos para tornar o VIS e o Sistema de Entrada/Saída (SES)¹⁰ interoperáveis, em conformidade com o Regulamento SES.

Estão a ser desenvolvidos, para além dos sistemas existentes, novos sistemas que ficarão operacionais nos próximos anos. A Agência iniciou a implantação do SES e do ETIAS¹¹ após a adoção dos respetivos regulamentos. O sistema central do SES deveria estar preparado até 2020, permitindo testes subsequentes com os Estados-Membros, antes da entrada em funcionamento prevista para 2022. O sistema central do ETIAS está a ser desenvolvido pela eu-LISA, tendo como prazo o final de 2021, seguindo-se os testes com os Estados-Membros e a entrada em funcionamento prevista para o final de 2022. As alterações consequentes na base jurídica do ETIAS, que deverão ser adotadas num futuro próximo, permitirão que a eu-LISA avance para a implantação do ETIAS.

No domínio da cooperação judiciária, a eu-LISA é responsável pelo desenvolvimento e gestão operacional do futuro Sistema Europeu de Informação sobre os Registos Criminais de nacionais de países terceiros (ECRIS-TCN)¹², que entrou em vigor em 11 de junho de 2019. Em 2021, prosseguirão os preparativos com base nas mesmas três vertentes de trabalho dos preparativos para o SES e o ETIAS.

Domínio da justiça: ECRIS-TCN e e-CODEX

No domínio da justiça, além do desenvolvimento do ECRIS-TCN, a eu-LISA poderá também desempenhar um papel crucial na prossecução da digitalização do intercâmbio de informações judiciais, sob reserva da adoção da base jurídica pertinente. A possível gestão futura, pela eu-LISA, de uma plataforma segura e de elevada capacidade para a comunicação transfronteiriça em processos civis e penais, o chamado e-CODEX, será também um desenvolvimento significativo. Em 2021, a eu-LISA continuará a contribuir para a evolução e a transição do e-CODEX, tendo em vista a sua entrada em funcionamento no final de 2023. Em 1 e 2 de outubro de 2020, na sua reunião extraordinária, o Conselho Europeu adotou conclusões nas quais salientou que a digitalização é crucial para promover novas formas de crescimento e reforçar a resiliência da UE, nomeadamente fomentando o desenvolvimento europeu da próxima geração de tecnologias digitais e acelerando a implantação de infraestruturas de redes seguras de capacidade muito elevada. A Agência está preparada para assumir a responsabilidade de manter as aplicações do e-CODEX e dispõe de competências técnicas especializadas para assegurar uma gestão eficiente das infraestruturas e normas informáticas do e-

⁹ Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (CE) n.º 767/2008, o Regulamento (CE) n.º 810/2009, o Regulamento (UE) 2017/2226, o Regulamento (UE) 2016/399, o Regulamento XX/2018 [Regulamento Interoperabilidade] e a Decisão 2004/512/CE e que revoga a Decisão 2008/633/JAI do Conselho [Bruxelas, 16.5.2018 – COM(2018) 302 final – 2018/0152 (COD)].

¹⁰ Regulamento (UE) 2017/2226 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de novembro de 2017, que estabelece o Sistema de Entrada/Saída (SES) para registo dos dados das entradas e saídas e dos dados das recusas de entrada dos nacionais de países terceiros aquando da passagem das fronteiras externas dos Estados-Membros, que determina as condições de acesso ao SES para efeitos de aplicação da lei, e que altera a Convenção de Aplicação do Acordo de Schengen e os Regulamentos (CE) n.º 767/2008 e (UE) n.º 1077/2011 (JO L 327 de 9.12.2017, p. 20).

¹¹ Regulamento (UE) 2018/1240 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de setembro de 2018, que cria um Sistema Europeu de Informação e Autorização de Viagem (ETIAS) e altera os Regulamentos (UE) n.º 1077/2011, (UE) n.º 515/2014, (UE) 2016/399, (UE) 2016/1624 e (UE) 2017/2226 (JO L 236 de 19.9.2018, p. 1).

¹² Regulamento (UE) 2019/816 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, que cria um sistema centralizado para a determinação dos Estados-Membros que possuem informações sobre condenações de nacionais de países terceiros e de apátridas (ECRIS-TCN) tendo em vista completar o Sistema Europeu de Informação sobre Registos Criminais e que altera o Regulamento (UE) 2018/1726 (JO L 135 de 22.5.2019, p. 1).

CODEX. Possui experiência suficiente na gestão de diversas estruturas de governação e na criação de condições para a participação plena dos Estados-Membros e da Comissão Europeia.

Arquitetura de informação para a JAI

Além de desenvolver estes sistemas específicos, a eu-LISA desenvolverá e implementará a arquitetura de interoperabilidade de sistemas informáticos de grande escala. A interoperabilidade e os seus componentes são os alicerces de uma arquitetura de informação de ponta, ágil e eficiente para o domínio da JAI.

Sistemas descentralizados para a JAI

Tendo em conta o cenário de ameaças à segurança e a necessidade de avanços coerentes nos domínios da Justiça e Assuntos Internos, já estão em curso debates entre os Estados-Membros e a Comissão Europeia sobre formas de adaptar sistemas descentralizados, como os registos de identificação dos passageiros (PNR) e o sistema Prüm, a fim de melhorar o intercâmbio de informações e permitir um acesso melhor e mais amplo aos dados.

Os novos sistemas e a evolução dos sistemas existentes serão fatores de mudança no domínio da Justiça e Assuntos Internos. A nova tecnologia evoluirá gradualmente de uma abordagem de tipo «silo» para uma nova abordagem holística, transversal aos sistemas, respeitando plenamente os objetivos iniciais das atividades e as salvaguardas de acesso de cada sistema, bem como os princípios fundamentais da proteção de dados e da privacidade. Esta nova abordagem facilitará o intercâmbio de informações, transformará os dados disponíveis em informações e definirá normas comuns para o intercâmbio de informações e melhores práticas. Esta nova tecnologia e abordagem proporcionará novas soluções e procedimentos operacionais mais eficientes aos utilizadores finais.

O papel da eu-LISA nos domínios da liberdade, segurança e justiça

O papel e a importância da eu-LISA para os Estados-Membros e a UE no seu conjunto deverão continuar a aumentar. A Agência será um dos contribuintes mais importantes para a aplicação bem-sucedida das políticas pertinentes nos domínios da liberdade, segurança e justiça, a fim de reforçar a gestão das fronteiras, a segurança interna e a gestão das migrações. A Agência continuará a prestar os serviços solicitados à sua comunidade de partes interessadas, em conformidade com as normas elevadas alcançadas até à data.

Papel operacional da eu-LISA: dados

No que diz respeito à qualidade dos dados, a eu-LISA, no âmbito do seu mandato alargado, continuará a prestar apoio operacional aos Estados-Membros e a criar mecanismos automatizados de controlo da qualidade dos dados e indicadores comuns de qualidade dos dados, em conformidade com as disposições específicas estabelecidas nos instrumentos jurídicos que regem os sistemas confiados à Agência. No âmbito dos esforços de implementação da nova arquitetura de interoperabilidade no domínio da JAI, a eu-LISA irá desenvolver um repositório central para a elaboração de relatórios e estatísticas. Serão fornecidos às partes interessadas relatórios exaustivos com dados anonimizados, nomeadamente sobre a capacidade de personalização, sobre a utilização do sistema e estatísticas, em conformidade com os regulamentos relativos à interoperabilidade e outros regulamentos pertinentes.

Papel operacional da eu-LISA: formação

A eu-LISA continuará também a proporcionar aos Estados-Membros formação sobre a utilização técnica de sistemas informáticos de grande escala, alargando o âmbito dos trabalhos neste domínio, a fim de abranger os novos sistemas e componentes de interoperabilidade, conforme necessário. Estes esforços serão apoiados através da sua plataforma de aprendizagem eletrónica moderna, segura e fiável.

Colaboração da eu-LISA

A Agência prosseguirá a sua colaboração com as agências no domínio da JAI e explorará possibilidades de acordar novas formas de colaboração no âmbito do seu mandato alargado. Será mantida a cooperação com os Estados-Membros e os países associados, enquanto principais partes interessadas da eu-LISA. A Agência manterá um contacto estreito com as instituições e organismos da UE, uma vez que são parceiros importantes da eu-LISA. Neste contexto, a eu-LISA e a ENISA prosseguirão a sua cooperação regular nos domínios da continuidade da atividade, da segurança da informação e da investigação, em conformidade com o Memorando de Entendimento, que entrou em vigor em janeiro de 2018, e com o plano de cooperação plurianual 2021-2023 que está neste momento a ser elaborado. Nos casos em que os instrumentos jurídicos da União o permitam, e na medida do necessário ao desempenho das suas tarefas, a Agência poderá também estabelecer, em conformidade com os regulamentos que lhe são aplicáveis, acordos de trabalho com organizações internacionais, como a Interpol e a IATA.

A eu-LISA e a segurança da UE

Em conformidade com a Comunicação da Comissão Europeia sobre a Estratégia da UE para a União da Segurança [COM(2020) 605], de 24 de julho de 2020, a eu-LISA dará prioridade ao objetivo de assegurar a resiliência das infraestruturas críticas para resistir às ciberameaças e proporcionar proteção contra a criminalidade organizada. A pandemia de COVID-19 salientou uma vez mais a necessidade de garantir a segurança nos ambientes físicos e digitais. A Agência considera que a segurança e o respeito pelos direitos fundamentais são conceitos coerentes e complementares, e não contraditórios. A eu-LISA utilizará os seus conhecimentos especializados e a sua experiência para continuar a executar a Estratégia da UE para a União da Segurança.

A eu-LISA e a cibersegurança

A fim de abordar adequadamente os riscos de cibersegurança enfrentados pelos sistemas informáticos de grande escala sob gestão da Agência, esta manterá a sua abordagem proativa, em estreita colaboração com os Estados-Membros e as agências da UE pertinentes. Neste contexto, a Agência concentra-se no reforço e desenvolvimento da arquitetura e dos procedimentos globais de cibersegurança nos sistemas sob a sua gestão operacional, através de uma monitorização, planeamento e resposta proativos a riscos potenciais.

Instalações técnicas da eu-LISA em Estrasburgo

Em Estrasburgo, já se iniciou a segunda extensão das instalações operacionais para acolher projetos atuais e futuros, e a fase de construção começará em 2021.

Secção II – Programação plurianual 2021-2023

1. Objetivos plurianuais¹³

1.1. Metas estratégicas 2018-2022

As metas estratégicas da Agência descritas abaixo refletem o seu mandato no momento da redação do presente documento e as suas prioridades, tal como definidas em diálogo com os Estados-Membros e a Comissão. Estas metas foram reiteradas na estratégia a longo prazo atualizada da Agência, aprovada pelo Conselho de Administração (CA) em novembro de 2017.

As metas são objeto de acompanhamento regular e sujeitas a revisões periódicas e ajustamentos, para dar resposta à evolução das necessidades da organização e das suas partes interessadas.

A estratégia atualizada a longo prazo da Agência estabelece quatro metas estratégicas, a saber:

- **Meta Estratégica 1:** continuar a crescer enquanto contribuinte e parceiro de execução no que se refere às políticas pertinentes da UE.
- **Meta Estratégica 2:** manter e ampliar o papel da Agência como um centro de excelência e um prestador de serviços de tecnologias da informação e da comunicação (TIC) reconhecido na UE.
- **Meta Estratégica 3:** continuar a crescer como principal centro tecnológico da UE no domínio das TIC.
- **Meta Estratégica 4:** continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE.

Estas metas estratégicas são ainda subdivididas em objetivos plurianuais na próxima secção.

¹³ Esta secção é elaborada em conformidade com a estratégia de longo prazo da Agência, adotada pelo Conselho de Administração em novembro de 2017.

1.2. Objetivos estratégicos plurianuais 2021-2023

Desde a sua criação, a eu-LISA definiu uma estratégia de longo prazo em conformidade com o seu mandato ao abrigo do Regulamento que cria a Agência e acompanha regularmente a sua execução. Tal permite à organização racionalizar os esforços para cumprir a sua missão e concretizar a sua visão. Em 2017, a Agência atualizou a sua estratégia de longo prazo com as metas estratégicas e os respetivos objetivos estratégicos para o período 2018-2022. Desta forma, define a direção para o desenvolvimento da Agência neste período de cinco anos. A fim de cumprir estas metas estratégicas, a Agência elaborou uma visão geral plurianual para o período 2018-2022, que subdivide as metas estratégicas em objetivos estratégicos e liga-as a indicadores de desempenho institucionais.

As ligações entre as metas estratégicas, os objetivos estratégicos e os indicadores de desempenho institucionais são apresentadas nos quadros abaixo.

QUADRO 1. METAS ESTRATÉGICAS, INDICADORES DE REALIZAÇÃO

Metas estratégicas	Indicadores de realização
Meta Estratégica 1: continuar a crescer enquanto contribuinte e parceiro de execução no que se refere às políticas pertinentes da UE	Percentagem (%) de objetivos de segurança cumpridos conforme definido na legislação Número de exercícios de alerta ou relacionados com a segurança e a continuidade da atividade realizados anualmente Eurodac: disponibilidade do sistema central Eurodac: tempo de resposta do sistema central Disponibilidade da rede de área alargada (para os sistemas SIS e VIS) SIS: disponibilidade do sistema central SIS: tempo de resposta do sistema central VIS/BMS: disponibilidade do sistema central VIS/BMS: tempo de resposta do sistema central Satisfação dos formandos com a formação ministrada
Meta Estratégica 2: manter e alargar o papel da Agência enquanto centro de excelência e prestador de serviços de TIC da UE	Taxa de anulação (%) das dotações de pagamento Taxa (%) de execução orçamental das autorizações Taxa (%) de execução dos pagamentos Ráio (%) dos recursos administrativos e ráio (%) dos recursos operacionais comparados com todos os recursos humanos na Agência (pessoal e PND)

PÚBLICO

Meta Estratégica 3: continuar a crescer como principal centro tecnológico da UE no domínio das TIC	Rácio (%) de pagamentos efetuados dentro dos prazos regulamentares
	Gestão de aquisições: projetos de contratação pública dentro dos prazos estabelecidos
	Grau de satisfação do cliente: % de clientes dos Estados-Membros satisfeitos ou muito satisfeitos com a generalidade do serviço prestado pelo Service Desk da eu-LISA
	Desempenho do Service Desk da eu-LISA
	Avaliação da conclusão e da evolução dos projetos relativamente a uma (nova) base de referência de parâmetros definidos de qualidade/custo/tempo e tendo em conta as metas dos projetos
	Gestão de projetos: Avaliação da conformidade dos projetos concluídos com a metodologia de gestão de projetos da eu-LISA durante o ciclo de vida dos projetos.
	Percentagem (%) de recomendações de auditorias aplicadas dentro dos prazos estipulados que são: <ul style="list-style-type: none">• Essenciais• Muito importantes• Importantes
	Número e antiguidade de recomendações pendentes que têm: <ul style="list-style-type: none">• menos de seis meses• entre seis meses e um ano• mais de um ano
	Eficiência do processo de contratação
	Indicadores em matéria de ambiente
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	Taxa de absentismo (%) durante o período de referência
	Percentagem anual (%) de rotatividade do pessoal
	Percentagem anual (%) da taxa de ocupação
	Índice de retenção de talentos
	Níveis de empenho do pessoal
	eu-LISA: impacto da comunicação interna
	eu-LISA: impacto da comunicação externa

QUADRO 2. ELEMENTOS DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA O PERÍODO 2018-2022

Metas estratégicas	Objetivos estratégicos	Elementos dos objetivos estratégicos
Meta Estratégica 1: continuar a crescer enquanto contribuinte e parceiro de execução no que se refere às políticas pertinentes da UE	1.1 Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato	1.1.1 Gerir de forma eficaz e eficiente todos os sistemas confiados à Agência
Meta Estratégica 1: continuar a crescer enquanto contribuinte e parceiro de execução no que se refere às políticas pertinentes da UE	1.1 Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato	1.1.2 Evolução atempada, eficaz e eficiente de todos os sistemas confiados à Agência
Meta Estratégica 1: continuar a crescer enquanto contribuinte e parceiro de execução no que se refere às políticas pertinentes da UE	1.1 Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato	1.1.3 Consolidar e otimizar a infraestrutura dos sistemas informáticos de grande escala
Meta Estratégica 1: continuar a crescer enquanto contribuinte e parceiro de execução no que se refere às políticas pertinentes da UE	1.2 Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	1.2.1 Transitar da análise de dados <i>ex post</i> (estatísticas) para a abordagem analítica
Meta Estratégica 1: continuar a crescer enquanto contribuinte e parceiro de execução no que se refere às políticas pertinentes da UE	1.2. Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	1.2.2 Desenvolver e implantar sistemas novos ou suplementares, se os instrumentos legislativos aplicáveis assim o previrem
Meta Estratégica 1: continuar a crescer enquanto contribuinte e parceiro de execução no que se refere às políticas pertinentes da UE	1.2 Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	1.2.3 Aumentar a visibilidade do desempenho institucional e dos sistemas da Agência junto de todas as partes interessadas
Meta Estratégica 1: continuar a crescer enquanto contribuinte e parceiro de execução no que se refere às políticas pertinentes da UE	1.2. Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	1.2.4 Ministrar formação adequada em matéria de sistemas aos Estados-Membros e a outras partes interessadas
Meta Estratégica 1: continuar a crescer enquanto contribuinte e parceiro de	1.3. Reforçar as capacidades no domínio da segurança da informação relacionadas com os sistemas confiados à Agência	1.3.1 Melhorar, testar e aperfeiçoar os procedimentos de gestão da continuidade da atividade e de recuperação em caso de catástrofe da Agência

PÚBLICO

21

DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Metas estratégicas	Objetivos estratégicos	Elementos dos objetivos estratégicos
execução no que se refere às políticas pertinentes da UE		
Meta Estratégica 1: continuar a crescer enquanto contribuinte e parceiro de execução no que se refere às políticas pertinentes da UE	1.3. Reforçar as capacidades no domínio da segurança da informação relacionadas com os sistemas confiados à Agência	1.3.2 Reforçar e desenvolver o quadro de TI e de cibersegurança da Agência no que respeita aos seus sistemas e redes de comunicação
Meta Estratégica 2: manter e alargar o papel da Agência enquanto centro de excelência e prestador de serviços de TIC da UE	2.1. Desenvolver e manter um modelo de governação e de serviço eficiente e eficaz para alcançar e manter a excelência operacional	2.1.1 Executar uma estratégia de externalização que proporcione a agilidade necessária para fornecer serviços e soluções de TIC eficazes em termos de custos
Meta Estratégica 2: manter e alargar o papel da Agência enquanto centro de excelência e prestador de serviços de TIC da UE	2.1. Desenvolver e manter um modelo de governação e de serviço eficiente e eficaz para alcançar e manter a excelência operacional	2.1.2 Melhorar continuamente processos, ferramentas, relatórios e capacidades de gestão de fornecedores no seio da Agência
Meta Estratégica 2: manter e alargar o papel da Agência enquanto centro de excelência e prestador de serviços de TIC da UE	2.1. Desenvolver e manter um modelo de governação e de serviço eficiente e eficaz para alcançar e manter a excelência operacional	2.1.3 Monitorizar a eficiência das operações da Agência e otimizar de forma contínua o custo total de propriedade
Meta Estratégica 2: manter e alargar o papel da Agência enquanto centro de excelência e prestador de serviços de TIC da UE	2.1. Desenvolver e manter um modelo de governação e de serviço eficiente e eficaz para alcançar e manter a excelência operacional	2.1.4 Desenvolver o modelo operacional da Agência no sentido do cumprimento das normas setoriais da gestão de serviços de TI (ITSM/ITIL)
Meta Estratégica 2: manter e alargar o papel da Agência enquanto centro de excelência e prestador de serviços de TIC da UE	2.1. Desenvolver e manter um modelo de governação e de serviço eficiente e eficaz para alcançar e manter a excelência operacional	2.1.5 Aplicar de forma sistemática as normas, os processos e as práticas de gestão de projetos adotados
Meta Estratégica 2: manter e alargar o papel da Agência enquanto centro de excelência e prestador de serviços de TIC da UE	2.2. Fornecer serviços e apoio técnico especializado no domínio das TIC a outras agências, em favor da abordagem comum	2.2.1 Desenvolver e executar uma carteira de serviços adequada
Meta Estratégica 2: manter e alargar o papel da Agência enquanto centro de excelência e prestador de serviços de TIC da UE	2.2. Fornecer serviços e apoio técnico especializado no domínio das TIC a outras agências, em favor da abordagem comum	2.2.2 Adaptar o modelo de serviço normalizado da Agência em conformidade
Meta Estratégica 2: manter e alargar o papel da Agência enquanto centro de excelência e prestador de serviços de TIC da UE	2.2. Fornecer serviços e apoio técnico especializado no domínio das TIC a outras agências, em favor da abordagem comum	2.2.3 Partilhar melhores práticas e serviços com outras agências, com especial destaque para o domínio das TIC

Metas estratégicas	Objetivos estratégicos	Elementos dos objetivos estratégicos
Meta Estratégica 2: manter e alargar o papel da Agência enquanto centro de excelência e prestador de serviços de TIC da UE	2.2. Fornecer serviços e apoio técnico especializado no domínio das TIC a outras agências, em favor da abordagem comum	2.2.4. Prestar novos serviços e melhorar os serviços e soluções existentes para satisfazer os requisitos das partes interessadas
Meta Estratégica 2: manter e alargar o papel da Agência enquanto centro de excelência e prestador de serviços de TIC da UE	2.2. Fornecer serviços e apoio técnico especializado no domínio das TIC a outras agências, em favor da abordagem comum	2.2.5. Desenvolver e implementar um conjunto de serviços de TI baseado nas normas setoriais
Meta Estratégica 3: continuar a crescer como principal centro tecnológico da UE no domínio das TIC	3.1. Identificar novas soluções para facilitar a otimização dos processos das atividades	3.1.1 Acompanhar a evolução na investigação e inovação
Meta Estratégica 3: continuar a crescer como principal centro tecnológico da UE no domínio das TIC	3.1. Identificar novas soluções para facilitar a otimização dos processos das atividades	3.1.2 Novos instrumentos de acompanhamento da investigação e de envolvimento, a fim de permitir a rápida integração dos aspectos relevantes da investigação nos processos das atividades da Agência
Meta Estratégica 3: continuar a crescer como principal centro tecnológico da UE no domínio das TIC	3.1. Identificar novas soluções para facilitar a otimização dos processos das atividades	3.1.3 Ampliar o conhecimento da atividade disponível no seio da Agência
Meta Estratégica 3: continuar a crescer como principal centro tecnológico da UE no domínio das TIC	3.2. Ser um consultor fiável e um facilitador técnico junto das partes interessadas, nos domínios no âmbito do mandato da Agência	3.2.1 Procurar sinergias com outros intervenientes do setor público e privado no domínio das TIC, contribuindo para o intercâmbio de investigação e inovação
Meta Estratégica 3: continuar a crescer como principal centro tecnológico da UE no domínio das TIC	3.2. Ser um consultor fiável e um facilitador técnico junto das partes interessadas, nos domínios no âmbito do mandato da Agência	3.2.2 Prestar aconselhamento às partes interessadas sobre matérias relativas ao mandato e às atividades da Agência
Meta Estratégica 3: continuar a crescer como principal centro tecnológico da UE no domínio das TIC	3.2. Ser um consultor fiável e um facilitador técnico junto das partes interessadas, nos domínios no âmbito do mandato da Agência	3.2.3 Fazer evoluir e manter as relações com partes interessadas pertinentes
Meta Estratégica 3: continuar a crescer como principal centro tecnológico da UE no domínio das TIC	3.3. Explorar e implementar a arquitetura de interoperabilidade e os respetivos efeitos nos SN e no SC, bem como no modelo operacional da Agência	3.3.1 Estabelecer capacidades de arquitetura institucional na Agência
Meta Estratégica 3: continuar a crescer como principal centro tecnológico da UE no domínio das TIC	3.3. Explorar e implementar a arquitetura de interoperabilidade e os respetivos efeitos nos SN e no SC, bem como no modelo operacional da Agência	3.3.2 Desenvolver um modelo de arquitetura institucional coerente para o domínio da JAI e as áreas conexas

PÚBLICO

Metas estratégicas	Objetivos estratégicos	Elementos dos objetivos estratégicos
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.1. Assegurar a observância sistemática do quadro regulamentar da UE e dos requisitos gerais em matéria de governação	4.1.1 Cumprir total e atempadamente todas as obrigações legais em matéria de apresentação de relatórios
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.1. Assegurar a observância sistemática do quadro regulamentar da UE e dos requisitos gerais em matéria de governação	4.1.2 Desenvolver e reforçar continuamente os procedimentos e práticas de gestão orçamental, financeira e de contratos da Agência, em consonância com os atos jurídicos aplicáveis e os princípios de gestão do desempenho
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.1. Assegurar a observância sistemática do quadro regulamentar da UE e dos requisitos gerais em matéria de governação	4.1.3 Monitorizar continuamente e rever e atualizar com regularidade o Quadro de Controlo Interno
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.1. Assegurar a observância sistemática do quadro regulamentar da UE e dos requisitos gerais em matéria de governação	4.1.4 Assegurar o cumprimento sistemático dos requisitos em matéria de proteção e segurança dos dados
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.2. Compatibilizar continuamente os objetivos das atividades com as capacidades, os processos e os recursos afetados para atender da melhor maneira possível às necessidades das partes interessadas	4.2.1 Manter e aplicar um quadro de governação sólido e adaptativo, incluindo processos e procedimentos conformes com as normas e melhores práticas setoriais
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.2. Compatibilizar continuamente os objetivos das atividades com as capacidades, os processos e os recursos afetados para atender da melhor maneira possível às necessidades das partes interessadas	4.2.2 Identificar capacidades e processos importantes que necessitem de ser ajustados e implementar as alterações necessárias para melhorar o desempenho de forma sistemática e mensurável
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.2. Compatibilizar continuamente os objetivos das atividades com as capacidades, os processos e os recursos afetados para atender da melhor maneira possível às necessidades das partes interessadas	4.2.3 Implementar e gerir o sistema de gestão da qualidade da Agência

Metas estratégicas	Objetivos estratégicos	Elementos dos objetivos estratégicos
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.2. Compatibilizar continuamente os objetivos das atividades com as capacidades, os processos e os recursos afetados para atender da melhor maneira possível às necessidades das partes interessadas	4.2.4 Avaliar sistematicamente a correspondência entre os objetivos das atividades, novos ou já existentes, e a afetação de recursos e capacidades para a sua concretização
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.3. Continuar a ser uma entidade empregadora atrativa, assegurar a retenção do pessoal e a sua formação contínua	4.3.1 Garantir condições de trabalho adequadas para todo o pessoal
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.3. Continuar a ser uma entidade empregadora atrativa, assegurar a retenção do pessoal e a sua formação contínua	4.3.2 Identificar, atrair, formar e reter funcionários de talento e assegurar o seu desenvolvimento profissional
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.3. Continuar a ser uma entidade empregadora atrativa, assegurar a retenção do pessoal e a sua formação contínua	4.3.3 Conceber e implementar um quadro de gestão dos conhecimentos
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.3. Continuar a ser uma entidade empregadora atrativa, assegurar a retenção do pessoal e a sua formação contínua	4.3.4 Desenvolver a função de RH para parcerias comerciais, a fim de apoiar melhor as necessidades do pessoal e os objetivos da organização
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.4. Desenvolver e manter uma imagem positiva junto das partes interessadas internas e externas	4.4.1 Promover e manter uma imagem positiva da Agência através de atividades de divulgação e de uma comunicação interna e externa eficaz
Meta Estratégica 4: continuar a desenvolver uma organização eficiente e ágil em conformidade com o quadro regulamentar da UE	4.4. Desenvolver e manter uma imagem positiva junto das partes interessadas internas e externas	4.4.2 Manter a visibilidade e a credibilidade do trabalho da Agência e do seu contributo para a UE entre as partes interessadas externas

2. Programa plurianual (2021-2023)¹⁴

A presente secção descreve os domínios de ação específicos que necessitam de ser abordados no período 2021-2023 para apoiar a realização das metas e objetivos estratégicos da eu-LISA. Os domínios de ação apoiam e asseguram a coesão entre as funções das atividades da Agência e as atividades horizontais que apoiam a atividade principal e os objetivos estratégicos da Agência. Além disso, fornecem orientações e apoio para o planeamento de atividades e ações práticas, permitindo à Agência assegurar que todas as suas ações estão em consonância com os requisitos legais e conduzirão à consecução da sua visão e ao cumprimento da sua missão. A eu-LISA elabora os seus documentos únicos de programação de modo que refletem a lógica e o âmbito definidos na estratégia a longo prazo.

2.1.1. Gestão operacional e evolução dos sistemas existentes

A eu-LISA assegurará aos Estados-Membros e às agências da UE pertinentes a total disponibilidade dos sistemas informáticos, garantindo uma gestão operacional de alta qualidade destes sistemas 24/24 horas nos 7 dias da semana. Este objetivo será alcançado através de um acompanhamento constante dos sistemas e da gestão de incidentes e da interação com os Estados-Membros e as agências da UE que têm acesso aos sistemas. Continuarão igualmente a ser asseguradas a gestão e manutenção eficientes das instalações técnicas de salvaguarda.

SIS

As atuais operações do SIS estão a ser executadas com êxito. Contudo, após a adoção da nova base jurídica do SIS, em 2018, e tendo em conta os desafios e as necessidades do espaço de segurança interna na Europa, o sistema central do SIS requer algumas evoluções do ponto de vista técnico e da atividade.

Prevê-se que, até ao final de 2021, o novo repositório central para a elaboração de relatórios e estatísticas esteja disponível para proporcionar funcionalidades melhoradas no espaço do SIS.

O quadro jurídico atualizado do Sistema de informação de Schengen abrange os seguintes domínios:

- cooperação policial e judiciária em matéria penal;
- controlos de fronteira;
- o regresso de nacionais de países terceiros em situação ilegal.

Seguem-se alguns exemplos de funcionalidades específicas ao abrigo da nova base jurídica neste domínio:

- a introdução no SIS de indicações relativas a migrantes em situação irregular visados por decisões de regresso;
- a utilização de impressões digitais ou palmares latentes para identificação biométrica, além das impressões digitais comuns;
- a criação de uma nova categoria de indicação de «pessoa desconhecida procurada» sobre a qual possam existir dados forenses em bases de dados nacionais (por exemplo, uma impressão digital latente deixada num local de crime).

A Agência continuará a acrescentar mais categorias de indicações, domínios e outras funcionalidades ao sistema de forma a aumentar significativamente as atuais capacidades do sistema central do SIS. A Agência concluirá a implementação das funcionalidades relacionadas com o registo das decisões de regresso e das proibições de entrada no SIS, melhorando assim as capacidades do SIS para apoiar a política de regresso e a gestão das fronteiras da UE. A Agência procurará cumprir outros novos requisitos decorrentes da base jurídica,

¹⁴ Esta secção é alinhada com a estratégia de longo prazo da Agência, adotada pelo Conselho de Administração em novembro de 2017.

nomeadamente disponibilizando o SIS a mais utilizadores finais, com controlos adicionais da qualidade dos dados e mais estatísticas disponíveis, e garantindo um acesso mais alargado ao SIS pelos Estados-Membros e pelos utilizadores institucionais da UE. Além disso, a Agência está plenamente empenhada no projeto relativo ao AFIS do SIS, que, de acordo com os novos requisitos, deverá estar plenamente implantado em todos os Estados-Membros até ao final de 2021.

Existem prazos regulamentares para a implementação, que terão de ser respeitados, o que significa que todos os trabalhos preparatórios têm de estar concluídos em 2021. A Agência implementará também a interligação com o ETIAS, impulsionando a criação de um módulo de interligação genérico e, exclusivamente no domínio das infraestruturas, concluirá a transferência do ambiente de PPE da UCS de dentro da montanha para fora da montanha.

Além da adoção dos regulamentos relativos à interoperabilidade, todas as evoluções serão coordenadas com os componentes de interoperabilidade, e a adaptação de todos os componentes do SIS será planeada e executada em conformidade. Para mais pormenores, ver a secção abaixo relativa aos novos sistemas.

Eurodac

Em 2021, a evolução técnica do sistema Eurodac prosseguirá, nomeadamente em termos de capacidade, a fim de mantê-lo alinhado com as necessidades dos Estados-Membros em matéria de gestão dos fluxos migratórios. Poderá ser implementada uma nova melhoria da capacidade do sistema, para fazer face ao impacto de alterações no armazenamento e no fluxo de transações do sistema, se a utilização real assim o exigir.

No futuro, uma vez adotada a base jurídica, o sistema evoluirá em consonância com a proposta alterada da Comissão relativa ao Regulamento Eurodac, publicada no âmbito do Pacto em matéria de Migração e Asilo em setembro de 2020 [proposta COM(2020) 614 da Comissão]. Esta proposta (que altera a proposta de reformulação do Regulamento Eurodac de 2016 [reformulação do Eurodac]) estabelece ligações claras e coerentes entre indivíduos específicos e os procedimentos que devem cumprir para apoiar o controlo da migração irregular e a deteção de movimentos não autorizados.

A aplicação da reformulação do Eurodac visa reformular a arquitetura do sistema e modernizar a sua infraestrutura. Contudo, devido ao adiamento da adoção da reformulação do Eurodac de 2016 e a um possível atraso na adoção da proposta de 2020 da Comissão, vários componentes do Eurodac que deveriam ser modernizados no âmbito da aplicação da reformulação do Eurodac podem agora chegar ao final do ciclo de vida de apoio antes da reformulação do sistema. Estes componentes dizem respeito, por exemplo:

- à gestão das licenças das placas PMA (aceleradores de correspondências programáveis), o principal componente do AFIS. Após as notificações programadas de «fim do apoio» e «fim de vida» para as placas PMA M5, a eu-LISA terá de realizar, a mais curto prazo, atividades de manutenção adaptativa de maior escala, em vez de aguardar, como inicialmente previsto, a aplicação da reformulação do Eurodac;
- à versão subjacente da base de dados Oracle, que chegará ao final do apoio adaptado ao mercado até ao final de 2022. Esta situação afeta a principal aplicação do Eurodac (CAFIS) que gere os fluxos de trabalho das atividades e biométricos e não é compatível com a próxima versão da Oracle. Por este motivo, a CAFIS também terá de ser atualizada.

Estas atividades de manutenção adaptativa obrigam a eu-LISA a ponderar intervenções significativas no Eurodac que conduzam, em última instância, à separação das funcionalidades das atividades dos componentes biométricos e à implantação do sistema no âmbito da plataforma IECP (infraestrutura comum partilhada) antes da adoção da reformulação do Eurodac.

No que diz respeito à futura normalização dos dados do Eurodac, a eu-LISA, em cooperação com os Estados-Membros e com as partes interessadas do projeto relativo ao formato de mensagem universal (UMF), já

começou a trabalhar no alargamento da norma UMF para efeitos de asilo. Em todos os desenvolvimentos do Eurodac, será utilizada a norma UMF alargada (ou uma notação compatível com a norma UMF, se esta ainda não tiver sido completamente alargada para efeitos de asilo).

No que se refere à DubliNet, o novo Regulamento eu-LISA inclui uma disposição para formalizar a responsabilidade já existente da eu-LISA em relação à DubliNet em conformidade com o acordo de nível de serviço de 31 de julho de 2014. Em acordo/cooperação com os Estados-Membros, com exceção dos serviços de manutenção, as eventuais evoluções da DubliNet serão avaliadas e implementadas. Estas podem incluir, por exemplo, a alteração dos formulários PDF predefinidos para outros formulários Web automatizados/compatíveis com XML/UMF.

VIS/BMS

Durante o período 2021-2023, a eu-LISA continuará a garantir a disponibilidade ininterrupta do VIS e do BMS através de manutenção abrangente e regular. Sob reserva de uma alteração do Regulamento VIS (reformulação do VIS), a eu-LISA terá de realizar evoluções substanciais decorrentes desta alteração. Neste período, os esforços principais da eu-LISA centrar-se-ão no desenvolvimento do sistema em consonância com a proposta de alteração do Regulamento VIS. Tal inclui garantir a sua interoperabilidade com outros sistemas e manter o alinhamento da capacidade transacional do VIS e do BMS com os requisitos das atividades. As alterações propostas permitirão:

- uma verificação mais aprofundada dos antecedentes dos requerentes de visto e a supressão de lacunas de informação em matéria de segurança, através de um melhor intercâmbio de informações entre os Estados-Membros;
- a plena interoperabilidade com outras bases de dados à escala da UE;
- o controlo antes da viagem, através da introdução de uma base de referência mínima em matéria de segurança, para os nacionais de países terceiros (através da introdução de controlos obrigatórios e automáticos para nacionais de países terceiros com e sem isenção de visto), mediante a exigência de uma autorização prévia à viagem para visitar o espaço Schengen;
- uma maior disponibilidade dos serviços em caso de incidente ou manutenção, quase sem interrupção do funcionamento, mediante a implementação de uma arquitetura transversal ativo/ativo.

O Regulamento VIS reformulado melhorará a passagem das fronteiras para os nacionais de países terceiros, uma vez que reforçará o grau de certeza de que um nacional de um país terceiro cumpre todos os requisitos para entrar no espaço Schengen. Está prevista a automatização dos procedimentos de consulta e de notificação, juntamente com controlos de qualidade dos dados e estatísticas e relatórios reforçados, bem como a introdução de controlos biométricos com tecnologias de reconhecimento facial. Melhorará também a passagem das fronteiras para os titulares de autorizações de residência e de vistos nacionais, através dos mesmos princípios: centralização dos dados, disponibilidade de dados para todo o espaço Schengen e nas fronteiras. As medidas a instituir incluem o reforço dos controlos de segurança em todas as bases de dados, um melhor intercâmbio de dados e informações, procedimentos de regresso mais eficientes e maior capacidade para prevenir a criminalidade e instaurar processos judiciais. No final do período de implementação estabelecido pela base jurídica, o sistema deverá estar plenamente alinhado com as disposições jurídicas aplicáveis. Estas atividades implicarão alterações para o sistema central, bem como para os sistemas respetivos dos utilizadores finais (os Estados-Membros e a Europol).

Durante este período de planeamento, a Agência prosseguirá as suas atividades destinadas a assegurar uma ligação entre o VIS e os novos componentes de interoperabilidade. A interligação entre o VIS e o SES já está em curso, em paralelo com a migração do BMS para o BMS partilhado. Prevê-se a utilização do BMS partilhado para o VIS aquando da entrada em funcionamento do SES.

Os novos ambientes de testes (NAT) do VIS/BMS para os Estados-Membros beneficiarão de uma melhoria que os tornará mais tolerantes a incidentes e de um ANS melhorado para aumentar o tempo de resolução em casos de problemas de bloqueio.

Em 2021, a Agência implementará, testará e apresentará um relatório sobre um protótipo para o portal europeu de pedidos de visto em linha.

SES

Durante o período 2022-2023, o SES será colocado em funcionamento, sendo a Agência responsável pela sua gestão operacional. Tal incluirá manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa do sistema e apoio aos utilizadores para os Estados-Membros. Em conformidade com as disposições da base jurídica do SES [Regulamento (UE) 2017/2226], o sistema melhorará a qualidade dos controlos de fronteira para os nacionais de países terceiros, assegurará uma identificação sistemática e fiável das pessoas que ultrapassaram o período de estada autorizada, reforçará a segurança interna e apoiará os esforços de combate ao terrorismo e prevenção da criminalidade grave. O SES registará eletronicamente a hora e o local de entrada e de saída dos nacionais de países terceiros admitidos para estadas de curta duração nos Estados-Membros da UE e calculará a duração da sua estada autorizada.

Outros desenvolvimentos

Os desenvolvimentos relacionados com a interoperabilidade com base nos regulamentos de 2019 conduzirão a sinergias entre os sistemas principais da atividade. A eu-LISA irá, em conformidade, desenvolver mais serviços transversais, com vista a reforçar as suas ações em curso, em consonância com o roteiro do desenvolvimento estratégico elaborado no seguimento do estudo sobre uma arquitetura de informação avançada. Durante este período (2021-2023), estarão em desenvolvimento os principais componentes de interoperabilidade (Portal de Pesquisa Europeu, BMS partilhado, repositório comum para a elaboração de relatórios e estatísticas, repositório comum de dados de identificação e detetor de identidades múltiplas).

A fim de assegurar uma evolução atempada, eficaz e eficiente dos sistemas, a Agência tenciona prosseguir a virtualização na infraestrutura comum partilhada (IECP) para os diferentes sistemas principais da atividade (CBS) no período 2021-2023. A Agência procederá à adaptação necessária dos seus atuais sistemas principais da atividade, a fim de construir os alicerces que apoiarão os componentes de interoperabilidade, e migrará uma parte das infraestruturas de CBS para a infraestrutura comum partilhada já implementada.

Durante esse mesmo período, a infraestrutura comum partilhada continuará a evoluir de «infraestrutura como serviço» (IaaS) para «plataforma como serviço» (PaaS). Esta evolução basear-se-á no desenvolvimento do catálogo comum de serviços partilhados da eu-LISA, que visa fornecer serviços técnicos partilhados e normalizados a utilizar pelos atuais e novos sistemas principais da atividade, tendo em conta os requisitos legais de segregação e separação de dados e fluxos de dados. Além disso, a Agência pretende integrar a gestão de ativos com a gestão da configuração.

2.1.2. Gestão operacional e evolução da infraestrutura de comunicação

As atuais infraestruturas de comunicação do VIS e do SIS são exploradas ao abrigo do contrato-quadro TESTA-ning II, gerido pela DG DIGIT. Esse contrato-quadro expira em 30 de junho de 2023. Antes do termo deste contrato, a Agência deve assegurar que as infraestruturas de comunicação do VIS e do SIS são migradas atempadamente para nova rede pan-europeia. Após a assinatura, pela DG DIGIT, do contrato-quadro para a nova rede pan-europeia, a Agência lançará ações preparatórias específicas para a implementação da nova infraestrutura de comunicação para os sistemas informáticos de grande escala sob a sua gestão (redes TESTA SIS/VIS).

Em 2020, a Agência melhorou a infraestrutura de comunicação do VIS para incorporar a maior largura de banda dos sistemas SES e ETIAS. Além disso, uma parte da infraestrutura de comunicação do SIS II foi melhorada em

2020 para incorporar a funcionalidade AFIS no SIS II. Em 2021, a melhoria da infraestrutura de comunicação do SIS II será concluída, ao passo que, na infraestrutura de comunicação do VIS, alguns componentes de *hardware* serão renovados para permitir que a rede seja suportada até que a migração para a rede pan-europeia esteja concluída.

As tarefas relacionadas com a gestão operacional da infraestrutura de comunicação continuarão a ser confiadas a prestadores de serviços externos privados, sob a responsabilidade e a supervisão rigorosa da Agência. Esses prestadores de serviços de rede continuarão vinculados às medidas de segurança estipuladas nos instrumentos de base relativos a cada sistema e nas decisões da Comissão relativas às redes do SIS e do VIS. Não terão qualquer acesso a quaisquer dados operacionais armazenados nos sistemas ou transferidos através da infraestrutura de comunicação, nem aos intercâmbios SIRENE relacionados com o SIS.

No âmbito das atividades operacionais, a eu-LISA continuará a monitorizar¹⁵ a utilização das suas ligações de rede e adotará medidas adequadas para garantir que as mesmas possuam capacidade suficiente para as necessidades da Agência.

2.1.3. Desenvolvimento e implantação de novos sistemas

SES

Até 2022, o desenvolvimento do SES será finalizado e o sistema estará plenamente operacional.

ETIAS

O Regulamento (UE) 2018/1240 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de setembro de 2018, que cria um Sistema Europeu de Informação e Autorização de Viagem (ETIAS), entrou em vigor em 9 de outubro de 2018. O ETIAS consistirá num sistema da UE para nacionais de países terceiros isentos da obrigação de visto que atravessem as fronteiras externas da UE. O sistema realizará uma verificação antes da viagem para avaliar os riscos em matéria de segurança e de migração dos viajantes que gozem de isenção de visto no acesso ao espaço Schengen e permitirá, por conseguinte, que os Estados-Membros recusem a autorização a viajantes considerados como uma ameaça à segurança ou um risco em termos de migração irregular ou saúde pública. Os viajantes que gozam de isenção de visto terão de ser portadores de um título válido de circulação e de uma autorização ETIAS para atravessarem uma fronteira Schengen externa. A eu-LISA é responsável pelo desenvolvimento e pela gestão técnica do sistema de informação do ETIAS.

O sistema central do ETIAS será desenvolvido pela eu-LISA. Após testes com as partes interessadas (Estados-Membros e agências da UE), deverá estar operacional até ao final de 2022. Os atos de execução, atos delegados e regulamentos de execução prioritários, bem como as alterações consequentes do ETIAS, a adotar até ao final de 2020, permitirão à eu-LISA prosseguir estes preparativos. A Agência já criou os órgãos diretivos necessários para o sistema.

ECRIS-TCN

O Regulamento ECRIS-TCN, conforme adotado pelos colegisladores, entrou em vigor em 22 de maio de 2019. As melhorias permitirão aos Estados-Membros solicitar informações pormenorizadas sobre as condenações, através do sistema ECRIS, diretamente a outros Estados-Membros identificados. As tarefas a realizar pela eu-LISA são duas: o desenvolvimento do novo sistema ECRIS-TCN, que inclui a gestão do projeto, o acompanhamento do desenvolvimento e atividades relacionadas com a garantia e o controlo da qualidade, bem como, posteriormente, a gestão operacional e a manutenção do sistema. A atual aplicação de referência do ECRIS utilizada por todos os Estados-Membros, com exceção de quatro, será atualizada para estabelecer uma interligação com o ECRIS-TCN. Deveria ser possível iniciar a conceção do ECRIS-TCN para o CIR e o BMS

¹⁵ Utilizando os resultados do projeto de estatísticas de rede avançadas realizado nos anos anteriores.

partilhado até 2020. Prevê-se que o ECRIS-TCN se encontre em processo de desenvolvimento em 2021 e entre em funcionamento em 2022.

Interoperabilidade dos sistemas

Os regulamentos relativos à interoperabilidade foram publicados no *Jornal Oficial da União Europeia* em 22 de maio de 2019 e entraram em vigor em 11 de junho de 2019. Os novos componentes de interoperabilidade permitirão aos guardas de fronteira, aos agentes de polícia e aos funcionários competentes em matéria de vistos e de imigração obter informações mais precoces, mais fiáveis e mais completas sobre as ameaças à segurança. A implementação destes componentes, nomeadamente o Portal de Pesquisa Europeu (ESP), o sistema de correspondências biométricas partilhado (BMS partilhado), o repositório comum de dados de identificação (CIR), o detetor de identidades múltiplas (MID) e o repositório central para a elaboração de relatórios e estatísticas (CRRS), exigirá esforços significativos em termos de conceção, construção, testes e execução. Por outro lado, tornam-se também necessárias alterações aos sistemas existentes, uma vez que os dados de identificação biográficos e biométricos serão migrados para o recém-criado CIR e os modelos biométricos serão migrados para o novo BMS partilhado, devendo o MID ser construído como um sistema de alerta automático para detetar múltiplas identidades fraudulentas.

Além disso, podem ser necessários novos mecanismos de transação para alojar todas as transações através do Portal de Pesquisa Europeu, sendo necessário aumentar a capacidade dos sistemas existentes (em especial do SIS). A base jurídica de cada sistema existente foi ou será alterada para refletir as iniciativas de interoperabilidade. Serão também necessários esforços de integração alargados, sendo efetuadas as alterações concomitantes nos sistemas existentes, bem como nos sistemas em fase de desenvolvimento, de modo a permitir o funcionamento dos componentes de interoperabilidade.

Após a entrada em vigor dos regulamentos, a eu-LISA apoiou a Comissão na elaboração dos atos de execução e atos delegados necessários ao longo de 2019, tendo a implementação começado no final de 2019. A implementação está em curso e prosseguirá durante alguns anos para permitir o desenvolvimento dos componentes de interoperabilidade necessários, a sua implementação e a integração dos atuais e novos sistemas numa nova arquitetura de interoperabilidade para os sistemas no domínio da JAI, geridos pela Agência, e dos sistemas geridos pela Europol e pela Interpol.

A eu-LISA tenciona finalizar, em 2021, o desenvolvimento do BMS partilhado e iniciar, em 2022, a migração das funcionalidades biométricas existentes do VIS, do SIS e do Eurodac, bem como a implantação do ECRIS-TCN. A preparação para a migração do AFIS do SIS e do BMS do VIS também terá início em 2021 e incluirá a definição dos requisitos funcionais e técnicos, bem como a avaliação de impacto da migração real em 2022.

Além disso, a fim de assegurar uma estratégia técnica global e para ter em conta e lidar com os novos componentes de interoperabilidade, bem como com as alterações aos sistemas existentes, será necessário implementar várias funcionalidades. Estes incluirão a implementação prévia de uma infraestrutura consolidada e virtualizada, a racionalização dos processos de prestação (impulsionados pela automatização), um instrumento de acompanhamento normalizado (para um melhor controlo dos componentes) e processos de segurança melhorados.

No que diz respeito às estatísticas e relatórios, a eu-LISA realizará os preparativos necessários para coordenar o acesso das autoridades competentes, ou seja, as instituições e organismos da UE referidos nos regulamentos relativos à interoperabilidade, à consulta de certos dados relacionados com componentes de interoperabilidade específicos sem permitir a identificação dos indivíduos.

2.1.4. Segurança e continuidade da atividade

O contexto atual da Agência segue um modelo de segurança orientado para os serviços em que a governação e a gestão são processos robustos destinados a assegurar o bom funcionamento da atividade principal da eu-

LISA. Tendo em conta os desafios adicionais dos atuais e futuros sistemas informáticos, estão a surgir constantemente novas tecnologias e novos riscos (novas ciberameaças, terrorismo, etc.) e está a ser identificada a necessidade de desenvolver capacidades adicionais de gestão de crises. Os objetivos da estratégia de segurança e continuidade da Agência consistem em proporcionar soluções para manter um nível elevado de serviços de segurança e continuidade das atividades para a Agência e as respetivas partes interessadas. Neste contexto, a futura estratégia de segurança e continuidade da atividade da eu-LISA inclui uma resposta dinâmica em matéria de segurança, que refletirá as necessidades da Agência e o novo Regulamento que cria a Agência e enfrentará os desafios neste domínio. Esta estratégia inclui os seguintes quatro objetivos para a função de segurança:

- melhorar continuamente o quadro de gestão da segurança e da continuidade assegurando a integração dos processos de segurança na gestão dos serviços e aplicando os princípios da segurança desde a conceção e por defeito, a fim de assegurar que a Agência cumpre os requisitos legais, procurando, ao mesmo tempo, responder às necessidades da atividade. É necessário dar garantias às partes interessadas através da comunicação dos indicadores de desempenho;
- assegurar a resiliência dos sistemas principais da atividade e melhorar horizontalmente as capacidades de gestão de crises da Agência;
- garantir que os sistemas principais da atividade e a rede de comunicações da Agência protegem de forma eficaz a informação que processam e funcionam como devem, quando devem e sob o controlo de utilizadores devidamente habilitados;
- assegurar a segurança e a resiliência dos sistemas e infraestruturas institucionais.

Para o efeito, a Agência continuará, no período 2021-2023, a executar as atividades relacionadas com a abordagem estratégica acima descrita, a fim de consolidar a governação da eu-LISA em termos de segurança e continuidade da atividade. O principal objetivo é garantir que a eu-LISA mantenha o nível mais elevado de segurança e continuidade da atividade para cumprir o seu mandato. Neste contexto, o quadro de gestão da segurança e continuidade, incorporando também os processos de gestão dos riscos, será continuamente revisto e adaptado às necessidades da atividade.

As atividades relacionadas com a segurança para efeitos de proteção continuarão a centrar-se na gestão das operações quotidianas dos serviços de segurança física para proteger o pessoal e as instalações (incluindo a gestão dos serviços de guarda), bem como nos processos e atividades operacionais específicos relativos à segurança do pessoal, à segurança industrial, à resposta de emergência e à proteção (incluindo formação e sensibilização do pessoal). Simultaneamente, serão também efetuadas melhorias ou atualizações dos controlos técnicos específicos de segurança física nas instalações da eu-LISA em Taline e Estrasburgo, bem como no serviço de Bruxelas, em consonância com os resultados da gestão específica dos riscos de segurança.

Neste domínio da segurança para efeitos de proteção, a eu-LISA procurará aperfeiçoar e testar os planos de continuidade da atividade e de recuperação em caso de catástrofe da Agência, bem como os sistemas sob a sua responsabilidade, através da implementação, do funcionamento, da melhoria e da evolução permanente da abordagem extremo a extremo exigida nos termos do mandato da Agência. No que diz respeito aos sistemas informáticos de grande escala geridos pela Agência, esta continuará a testar os seus planos de continuidade da atividade através do exercício institucional ou de exercícios de extremo a extremo organizados com a participação e o apoio das comunidades dos Estados-Membros. Ao mesmo tempo, prosseguirão os processos de aplicação das recomendações de anteriores exercícios de continuidade da atividade.

A Agência continuará a proporcionar às partes interessadas uma sensibilização estratégica em matéria de segurança e continuidade da atividade. Um dos principais contextos consiste na Rede de Agentes de

Segurança¹⁶, que facilita o intercâmbio de informações, melhores práticas, aconselhamento e orientação ao nível dos peritos em segurança que lidam com sistemas informáticos de grande escala. Esta rede tornou-se um fórum facilitador da coordenação entre a eu-LISA, os Estados-Membros e os países associados no domínio da segurança. A Agência participa noutras fóruns temáticos e grupos de trabalho sobre cibersegurança, a fim de partilhar experiências e aumentar o nível de conhecimentos neste domínio importante.

A eu-LISA continuará a participar também em grupos de trabalho interagências sobre a continuidade da atividade e a recuperação em caso de catástrofe, com destaque para a resiliência organizacional para a prestação ininterrupta de serviços aos Estados-Membros.

No que diz respeito à segurança e à garantia da informação, a Agência continuará a desenvolver duas vertentes de capacidade no período de programação. A primeira vertente refere-se à prestação diária do serviço de segurança e de garantia da informação. Tal pressupõe processos operacionais específicos de serviços de informação, tais como a governação, a avaliação, a garantia, a proteção, o acompanhamento, a resposta e a recuperação de informação (com base no sistema de gestão da segurança da informação ISO 27001), a fim de manter um elevado nível de segurança e garantia da informação para todos os sistemas de grande escala sob a responsabilidade da Agência. A segunda vertente abrange o desenvolvimento e a evolução permanentes da arquitetura técnica de segurança em conformidade com o roteiro definido na estratégia de tecnologia da Agência, com vista a reforçar a resiliência dos sistemas de grande escala aos incidentes de segurança e ciberaataques na nova era de sistemas interligados e com acesso à Internet.

A estratégia de tecnologia da Agência prevê um serviço de gestão da segurança da informação com um programa abrangente de cibersegurança baseado no seguinte:

- uma arquitetura de segurança atualizada e melhorada, baseada nos controlos de segurança mais relevantes, avançados e eficazes para a proteção contra ameaças e nas boas práticas aceites, como os controlos de segurança críticos do CIS. A tónica é colocada em aspetos básicos, como a lista de permissões e as atividades de correção, a gestão da vulnerabilidade técnica, a gestão de informação privilegiada e a gestão de identidades e de acessos, bem como na implementação de mecanismos de proteção e deteção de ameaças mais avançados;
- um processo formal de garantia da informação construído a nível da Agência em torno dos pilares de gestão eficiente dos riscos de segurança, de auditorias e avaliações contínuas em matéria de segurança e de revisões regulares pela gestão;
- monitorização e análises contínuas, com vista ao fornecimento de indicações baseadas nos riscos que podem ser utilizadas para reforçar a situação de segurança (por exemplo, análises comportamentais do sistema);
- desenvolvimento de uma capacidade interna de centro de operações de segurança incorporada no serviço para permitir que a Agência detete e responda a ataques e incidentes de segurança de forma muito mais rápida, com base na implantação do novo Sistema de Informações de Segurança e Gestão de Eventos (SIEM).

2.1.5. Atividades de apoio à atividade principal

Obrigações legais em matéria de apresentação de relatórios sobre os sistemas

No período 2021-2023, a Agência continuará a publicar os seus relatórios obrigatórios (conforme exigido pelas atuais bases jurídicas para cada sistema sob a sua gestão). A eu-LISA continuará a apresentar relatórios às instituições e organismos da UE pertinentes, cabendo-lhe, em especial:

¹⁶ Rede informal de peritos em segurança para o intercâmbio de melhores práticas em matéria de segurança e continuidade da atividade, que aconselha o Conselho de Administração e os grupos consultivos, a pedido destes.

- publicar as estatísticas anuais do SIS, nos termos do artigo 66.º, n.º 3, da Decisão 2007/533/JAI do Conselho e das disposições análogas do Regulamento (CE) n.º 1987/2006 em 2021; a partir de 2022, nos termos do artigo 60.º, n.º 3, do Regulamento (UE) 2018/1861, do artigo 74.º, n.º 3, do Regulamento (UE) 2018/1862 e do artigo 16.º do Regulamento (UE) 2018/1860;
- apresentar de dois em dois anos o relatório sobre o funcionamento técnico do SIS, incluindo em termos de segurança, nos termos do artigo 46.º, n.º 8, da Decisão 2007/533/JAI do Conselho e das disposições análogas do Regulamento (CE) n.º 1987/2006; a partir de 2023, nos termos do artigo 60.º, n.º 7, do Regulamento (UE) 2018/1861 e do artigo 74.º, n.º 8, do Regulamento (UE) 2018/1862;
- apresentar de dois em dois anos o relatório sobre o funcionamento técnico do VIS, incluindo em termos de segurança, nos termos do artigo 50.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 767/2008 e do artigo 17.º, n.º 3, da Decisão 2008/633/JAI do Conselho;
- apresentar um relatório anual sobre a atividade do sistema central do Eurodac, incluindo sobre o seu funcionamento técnico e em termos da sua segurança, em conformidade com o artigo 40.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 603/2013;
- publicar anualmente as estatísticas anuais do Eurodac nos termos do artigo 8.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 603/2013.
- Assim que o SES estiver em funcionamento:
 - publicar as estatísticas trimestrais sobre o SES, nos termos do artigo 63.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2017/2226, e o relatório anual, em conformidade com o artigo 63.º, n.º 5;
 - dois anos após a entrada em funcionamento, apresentar um relatório sobre o funcionamento técnico do SES, inclusive sobre a sua segurança, nos termos do artigo 72.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2017/2226.
- Assim que o ETIAS estiver em funcionamento:
 - publicar as estatísticas trimestrais sobre o ETIAS, nos termos do artigo 84.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2018/1240, bem como um relatório anual, em conformidade com o artigo 84.º, n.º 5;
 - dois anos após a entrada em funcionamento, apresentar um relatório sobre o funcionamento técnico do ETIAS, incluindo os aspetos de segurança e dados estatísticos relativos à lista de vigilância ETIAS, nos termos do artigo 92.º, n.º 4, do Regulamento (UE) 2018/1240.
- Assim que o ECRIS-TCN estiver em funcionamento:
 - publicar estatísticas, nos termos do artigo 37.º, n.º 5, do Regulamento (UE) 2019/816.

Além disso, a eu-LISA continuará a publicar anualmente, no JO da UE, a lista das autoridades competentes autorizadas a consultar diretamente os dados constantes do SIS, juntamente com a lista dos serviços nacionais do SIS e de gabinetes SIRENE nacionais (em 2021, nos termos do artigo 31.º, n.º 8, do Regulamento (CE) n.º 1987/2006 e das disposições análogas da Decisão 2007/533/JAI do Conselho). A partir de 2022, as listas serão publicadas nos termos do artigo 7.º, n.º 3, e do artigo 41.º, n.º 8, do Regulamento (UE) 2018/1861 e das disposições análogas do artigo 7.º, n.º 3, e do artigo 56.º, n.º 7, do Regulamento (UE) 2018/1862, e a Agência manterá no seu sítio Web uma lista atualizada das alterações enviadas pelos Estados-Membros entre as publicações anuais.

A Agência publicará anualmente no seu sítio Web a lista atualizada das autoridades designadas, indicando também as unidades específicas que têm acesso aos dados registados no sistema central do Eurodac, nos termos do artigo 27.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 603/2013.

Nos termos do artigo 65.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2017/2226, três meses após a entrada em funcionamento do SES, a eu-LISA publicará uma lista consolidada das autoridades competentes – em conformidade com as notificações dos Estados-Membros – no JO da UE. Após a primeira publicação, a Agência publicará no seu sítio Web atualizações consolidadas anuais.

Nos termos do artigo 87.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2018/1240, três meses após a entrada em funcionamento do ETIAS, a eu-LISA publicará uma lista consolidada das autoridades competentes que têm acesso ao sistema ETIAS – em conformidade com as notificações dos Estados-Membros – no JO da UE. Após a primeira publicação, a Agência manterá um sítio Web público com informações atualizadas, sendo publicada uma lista consolidada uma vez por ano.

Nos termos do artigo 34.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2019/816, a eu-LISA publicará no JO da UE a lista de autoridades centrais notificadas pelos Estados-Membros que têm acesso ao ECRIS-TCN. Além disso, a Agência publicará a lista com quaisquer atualizações assim que estas forem notificadas pelos Estados-Membros.

Formação para os Estados-Membros sobre a utilização técnica dos sistemas informáticos geridos pela Agência

A eu-LISA continuará a oferecer às autoridades nacionais e agências da UE pertinentes atividades de formação sobre a utilização técnica de todos os sistemas abrangidos pelo âmbito de competências da Agência (no período em questão, tal inclui formação sobre o SIS, o VIS, o Eurodac, o SES, o ETIAS, o ECRIS-TCN e os componentes de interoperabilidade).

Sob reserva de uma análise mais aprofundada, as sessões de formação sobre os novos sistemas serão divididos em duas fases. A primeira fase centrar-se-á em formação relacionada com as atividades técnicas da fase pré-implantação e a segunda com os aspetos operacionais dos novos sistemas após a entrada em funcionamento (EF). Além disso, estão previstas algumas sessões isoladas para determinados sistemas, centradas em temas específicos e importantes (por exemplo, os simuladores do sistema central). Por outro lado, a fim de responder melhor às necessidades dos formandos, nomeadamente as decorrentes da implantação de novos sistemas, o atual quadro do Programa de Formação para Operadores de TI em matéria de Desenvolvimento será substituído por uma «abordagem de grupos-alvo», em que a formação se concentrará mais nos perfis específicos dos formandos.

Estão previstos vários formatos de execução (aprendizagem eletrónica, materiais de estudo autónomo, sessões presenciais, webinários de apoio), mas, atendendo à natureza crítica dos novos sistemas e à importância da mudança prevista, os cursos da fase pré-implantação serão ministrados essencialmente como sessões presenciais.

No período em questão, as necessidades de formação decorrentes da implantação da reformulação do SIS serão abordadas através da carteira de formação da eu-LISA relativa ao SIS. Seguir-se-á uma abordagem semelhante relativamente ao VIS e Eurodac alterados, sob reserva da adoção das respetivas bases jurídicas. A formação sobre o SES será ministrada no modo de execução normalizado pós-EF, a partir do início de 2022.

Mediante uma implementação em conformidade com o planeamento anual, a formação pré-implantação sobre o ETIAS deverá ter início no terceiro trimestre de 2021, enquanto os ciclos de formação regular deverão ser lançados no segundo e terceiro trimestres de 2023, após a EF do ETIAS. Será realizada previamente uma análise completa das necessidades de formação.

Após a adoção do Regulamento ECRIS-TCN e com base no atual planeamento indicativo, que prevê a ativação no quarto trimestre de 2022, a eu-LISA deverá começar a disponibilizar as primeiras sessões de formação sobre o ECRIS-TCN no quarto trimestre de 2021.

A implementação dos componentes de interoperabilidade avançará rapidamente após a aprovação da legislação, sendo desenvolvidos vários componentes durante o período 2019-2023. Uma vez que os componentes são intrinsecamente diferentes dos sistemas em que a formação é atualmente disponibilizada, a execução de uma análise exaustiva das necessidades de formação é essencial para compreender e preparar uma formação adequada.

O reforço da carteira de formação da eu-LISA será acompanhada atentamente para assegurar a sua adequação, em todos os momentos, às necessidades da comunidade.

A atual cooperação bem-sucedida em matéria de formação entre a Comissão Europeia, as agências no domínio da JAI e os Estados-Membros prosseguirá através de mais iniciativas de formação conjunta. Este aspeto será especialmente importante devido à participação de algumas agências no domínio da JAI, em especial a Frontex e a Europol, na utilização dos novos sistemas.

Importa dar mais atenção à gestão da qualidade, introduzindo um mecanismo de certificação para a carteira de formação da eu-LISA, e implementar uma solução ideal. Para responder ao desafio de garantir maior capacidade para ministrar formação de elevada qualidade, serão utilizados recursos disponíveis através da lista de formadores especializados designados.

Por último, no período 2021-2023, a oferta de aprendizagem eletrónica será reforçada após a implementação de atualizações no domínio da aprendizagem eletrónica e da gestão dos sistemas de aprendizagem em linha, com especial incidência na introdução de elementos de tecnologia educativa na formação da eu-LISA.

Investigação e inovação

O artigo 14.º do Regulamento que cria a Agência alterado alargou o âmbito das atividades relacionadas com investigação realizadas pela Agência. Mais concretamente, a Agência contribuirá para a execução das partes do Programa-Quadro de Investigação e Inovação da UE (Horizonte 2020, Horizonte Europa) relacionadas com os sistemas informáticos de grande escala no espaço de liberdade, segurança e justiça.

A Agência acompanhará a evolução das atividades de investigação pertinentes para a gestão operacional dos atuais e novos sistemas informáticos de grande escala. Tal ajudará a Agência a manter e alargar os seus conhecimentos especializados no desenvolvimento dos atuais e novos sistemas informáticos de grande escala na Europa e a melhorar a prestação de serviços aos utilizadores finais. Estas atividades apoiam a Agência no cumprimento do seu mandato e das suas tarefas, bem como no desenvolvimento da sua imagem como uma agência da UE aberta, fiável e eficiente.

Dado que, no período de 2021 a 2023, serão desenvolvidos e/ou implementados vários novos sistemas e (no caso da interoperabilidade) componentes técnicos, serão envidados todos os esforços para identificar os mais recentes desenvolvimentos pertinentes em matéria de investigação e tecnologia passíveis de serem incorporados em projetos centrados na implantação dos novos sistemas. A função de acompanhamento da investigação e da tecnologia centrar-se-á em transmitir as conclusões da investigação ao pessoal do projeto e às pessoas envolvidas nos projetos de conceção, desenvolvimento e implantação, nomeadamente através da disponibilização de relatórios de acompanhamento e de sessões de informação técnicas. Além disso, o trabalho de acompanhamento da investigação proporcionará à Agência o mais recente saber e conhecimento aprofundado essencial de que necessita para cumprir todas as suas tarefas, consolidando-a assim como parceiro confiável para políticas pertinentes relativas a temas relacionados com a gestão operacional de sistemas informáticos de grande escala no espaço de liberdade, segurança e justiça.

A sensibilização externa continuará a ser um elemento importante das atividades de investigação. A prática da apresentação anual de relatórios sobre os resultados do acompanhamento das tecnologias ao Parlamento Europeu, ao Conselho, à Comissão e, sempre que o tratamento de dados pessoais esteja em causa, à AEPD, prosseguirá em conformidade com os requisitos legislativos. Além disso, a interação e a colaboração com as agências no domínio da JAI prosseguirá, enquanto elemento essencial para as sinergias neste domínio, através de redes de investigação e reuniões regulares de peritos.

Em conformidade com o artigo 15.º do Regulamento que cria a Agência revisto, esta poderá ser chamada a realizar projetos-piloto, tarefas de execução orçamental relativas a provas de conceito financiadas pelo instrumento de apoio financeiro no domínio das fronteiras externas e dos vistos ou planear e realizar as suas próprias atividades de ensaio.

Apoio aos Estados-Membros, à Comissão e às outras instituições, órgãos e organismos da UE

A Agência apoiará os Estados-Membros, a Comissão e as agências da UE pertinentes, mediante pedido, no contexto do artigo 16.º e do artigo 41.º do Regulamento que cria a Agência revisto.

Este apoio poderá ser prestado de várias formas: em primeiro lugar, como aconselhamento aos Estados-Membros e às agências da UE sobre a ligação dos seus sistemas ou interfaces nacionais aos sistemas centrais geridos pela eu-LISA; em segundo lugar, como apoio *ad hoc* solicitado pelos Estados-Membros à Comissão em circunstâncias excepcionais; em terceiro lugar, como aconselhamento ou apoio à Comissão em questões técnicas relativas a sistemas novos ou já existentes; e, em quarto lugar, no âmbito da tarefa de desenvolver, gerir ou acolher componentes informáticos comuns de um grupo de, pelo menos, cinco Estados-Membros.

2.1.6. Governação institucional

Crescer enquanto centro de excelência

A fim de desenvolver as suas operações e melhorar a relação custo-eficácia através da integração de processos, a Agência continuará a desenvolver o seu modelo de processos e de serviço com base na adoção das melhores práticas de ITIL/ITSM. Para além dos processos de prestação de serviços, dos processos de resolução e dos processos de controlo, a Agência desenvolverá e implementará processos de relacionamento, nomeadamente:

- gestão da procura;
- gestão das relações comerciais;
- gestão dos fornecedores.

Tal alinhará de forma mais estreita as operações da Agência com os requisitos e as expectativas das partes interessadas, aumentando a satisfação das mesmas. Ao utilizar os princípios do processo de melhoria contínua do serviço, a eu-LISA procurará oportunidades para uma maior automatização e a racionalização dos processos, sempre que possível, beneficiando da ferramenta de ITSM integrada e da sua integração em instrumentos de acompanhamento. Subsequentemente, o modelo integrado melhorado da Agência em termos de processos e de serviço será utilizado para um controlo contínuo eficiente e eficaz, bem como para a melhoria contínua de todos os serviços da eu-LISA.

A implementação prevista do processo de gestão dos conhecimentos na perspetiva de ITSM criará oportunidades adicionais para reforçar ainda mais a base de dados interna de instrumentos de conhecimento da eu-LISA, bem como os instrumentos de conhecimento dos utilizadores dos Estados-Membros. A integração do modelo de processos de ITSM no processo de gestão de projetos estabelecido conduzirá a uma maior normalização e controlará de forma mais eficiente a transição para as operações.

Paralelamente, a Agência criará uma medição significativamente melhorada de serviços e de processos, baseado na árvore de medição de serviços da Agência, na automatização do acompanhamento e da apresentação de relatórios relativos aos IDF e nos ANS/ANO. O objetivo é tornar as suas operações mais eficientes. Na prática, a Agência centrar-se-á numa criação adequada e numa utilização ideal da base de dados de conhecimentos e incentivará a partilha de conhecimentos entre as partes interessadas. A melhoria adicional significativa da gestão da configuração, juntamente com a gestão de ativos, garantirão um controlo mais eficiente do custo total de propriedade. Todas estas atividades planeadas serão baseadas no processo de melhoria contínua dos serviços.

A Agência continuará a desenvolver as ferramentas existentes, dando resposta aos processos existentes, a fim de aumentar o seu âmbito de aplicação e os níveis de integração mediante instrumentos mais eficazes que podem ser utilizados por mais partes interessadas. A eu-LISA introduzirá uma ou mais ferramentas específicas (disponíveis no mercado) para apoiar a automatização das diferentes fases ou áreas envolvidas no ciclo de desenvolvimento dos serviços. Este processo será alinhado com as melhores práticas de ITSM, tais como

levantamentos de requisitos, análise e conceção de requisitos, controlo de versões, testes de *software*, outros processos de integração, etc.

Quadro de governação institucional

No que diz respeito à governação institucional, no período 2021-2023, o principal objetivo do quadro de governação da Agência continua a ser a prestação de elementos de governação institucional, como a gestão do risco institucional e a gestão do desempenho dos IDF institucionais, incluindo a prestação de aconselhamento jurídico para assegurar o cumprimento dos requisitos legais e das necessidades pertinentes da atividade. A Agência adere ao conceito de praticar e proporcionar uma boa governação nas suas ações e atividades. No domínio da gestão da conformidade, no período 2021-2023, a Agência continuará a aplicar o Quadro de Controlo Interno revisto, seguindo de perto o conceito atualizado e as melhores práticas já estabelecidas no seio da Comissão.

Além disso, a eu-LISA visa criar capacidades efetivas de gestão de carteiras e melhores práticas para apoiar a conformidade, melhorando simultaneamente a execução da sua estratégia a longo prazo. A gestão da Agência definirá e aplicará uma estrutura de governação com controlos eficazes, responsabilização e gestão de riscos ao nível das carteiras, dos programas e dos projetos. A Agência terá uma visão mais equilibrada das operações, com um ciclo de vida mais evoluído da gestão de projetos e carteiras e, ao mesmo tempo, assegurará a conformidade com o Regulamento Financeiro da Agência em termos de avaliações *ex ante* e retrospetivas, nomeadamente através dos seguintes elementos:

- empenhamento estratégico contínuo;
- identificação e documentação de investimentos específicos e resultados previstos da atividade;
- alinhamento dos programas e projetos resultantes com as metas estratégicas originais;
- concretização dos benefícios, para confirmar que houve prestação de valor e que este pode ser quantificado.

Gestão da qualidade institucional

Com base na metodologia da Estrutura Comum de Avaliação (CAF), e tendo em conta os ensinamentos retirados e as melhores práticas do exercício anterior de gestão da qualidade total, a Agência afetará os recursos necessários e efetuará um exercício de autoavaliação em 2021, com vista a identificar potenciais áreas de melhoria no que diz respeito aos níveis de qualidade aplicados nos processos e prestações da eu-LISA. Os resultados acordados das atividades de 2021 serão incorporados como medidas específicas no plano de melhoria da qualidade da eu-LISA e implementados nos anos 2022 e 2023, como previsto.

A Agência continuará a reforçar a sua capacidade de gestão da qualidade dos programas e projetos, desenvolvendo, implantando e mantendo um quadro abrangente para a gestão da qualidade do programa e dos projetos (GQPP). O quadro de GQPP abrangerá todos os processos principais no âmbito da disciplina de gestão da qualidade, nomeadamente o planeamento da qualidade, a garantia de qualidade e o controlo da qualidade, em conformidade com as melhores práticas salientadas no «Project Management Body of Knowledge (PMBoK) Guide» [Guia do Conjunto de Conhecimentos sobre Gestão de Projetos], na «Metodologia PRINCE2», no «The Capability Maturity Model Integration (CMMI)» [Modelo Integrado de Maturidade das Capacidades] e na «Norma de Gestão de Programas».

Além disso, a eu-LISA irá rever o seu quadro de governação de TI através da alteração e atualização do seu roteiro de governação da ITIL/ITSM, com base num quadro de boas práticas para a adoção de uma abordagem de gestão de serviços de TI, de acordo com os requisitos, existentes e novos, das partes interessadas. No período de 2021-2023, as atualizações contínuas dos serviços e processos da Agência continuarão a constituir uma tarefa importante para manter a eficiência e eficácia da eu-LISA na prestação dos seus serviços (ver acima).

Planeamento e obrigações legais em matéria de apresentação de relatórios por parte da Agência

A execução das ações acima referidas será parte integrante dos ciclos globais de planeamento e apresentação de relatórios da Agência. Tal aumenta a transparência para a Agência e as suas partes interessadas e acrescenta valor em consonância com as metas estratégicas da Agência. A produção e a comunicação contínuas das informações de gestão, com base em elementos de governação institucional, ajudam o Diretor Executivo a gerir o desempenho de toda a organização e permite que o Conselho de Administração e os grupos consultivos cumpram os seus papéis de «crítica construtiva e apoio» ao Diretor Executivo. A Agência procurará, em particular, aumentar as suas capacidades de planeamento estratégico, a fim de cumprir os requisitos legais e aplicar as melhores práticas da atividade. Em 2021, a Agência tomará as medidas necessárias para atualizar a sua estratégia a longo prazo.

O planeamento operacional centrar-se-á em proporcionar uma abordagem estruturada e abrangente para a execução das atividades anuais, em conformidade com a estratégia a longo prazo da Agência, bem como na melhoria da execução do planeamento interno do trabalho e da utilização de recursos nas unidades e departamentos da Agência. A fim de assegurar a correta aplicação dos esforços e dos recursos, será efetuada uma avaliação *ex ante* das atividades com um impacto substancial, com base nas decisões pertinentes do Conselho de Administração e nas regras aplicáveis. A Agência continuará a melhorar a sua automatização da recolha de informações para efeitos de planeamento e apresentação de relatórios anuais. Além disso, será efetuada uma revisão periódica da execução da estratégia a longo prazo. A Agência continuará a informar as suas partes interessadas e o público em geral sobre as suas atividades, através da publicação regular dos seus relatórios anuais de atividades intercalares, tal como exigido pelo novo Regulamento que cria a Agência.

Auditoria interna

O Conselho de Administração e o Diretor Executivo continuarão a depender da Estrutura de Auditoria Interna (EAI) da eu-LISA para obter garantias e informações independentes e objetivas sobre a eficácia e eficiência dos sistemas de governação, gestão de serviços, gestão de riscos e controlo interno. Deste modo, a EAI apoia a eu-LISA na realização dos seus objetivos.

A eu-LISA continuará a cooperar com o Tribunal de Contas Europeu e o Serviço de Auditoria Interna da Comissão Europeia, acolhendo as suas missões de auditoria e tomando medidas para dar resposta às subsequentes recomendações, conforme adequado. A EAI continuará a coordenar e facilitar os esforços envolvidos neste domínio.

A EAI executará as auditorias previstas anualmente em conformidade com o Plano Estratégico de Auditoria Interna da Agência e será o principal prestador de auditorias informáticas, de forma a abranger as operações e a gestão de projetos da Agência. A EAI trabalhará em conjunto com empresas de auditoria, com base em disposições de aquisição e contratuais adequadas, para assegurar um desempenho ideal e a melhor combinação de competências das suas equipas de auditoria. A EAI continuará a apresentar relatórios ao Diretor Executivo, ao Comité de Auditoria, Conformidade e Finanças (ACFC) e ao Conselho de Administração sobre os progressos realizados na aplicação do plano de auditoria anual, dos relatórios de auditoria e dos indicadores de desempenho fundamentais conexos.

A EAI manterá o nível mais elevado de maturidade (5 – otimizada) e continuará a informar as partes interessadas sobre os resultados do seu programa de melhoramento e garantia da qualidade e sobre a conformidade com as normas internacionais para o exercício profissional da auditoria interna.

2.1.7. Políticas, relações com as partes interessadas e comunicações**Políticas e relações com as partes interessadas**

A Agência manterá os seus compromissos com os Estados-Membros, as instituições, órgãos e organismos da UE e as agências parceiras no sentido de atuar como um parceiro e consultor fiável e credível sobre temas

relacionados com a gestão operacional de sistemas informáticos de grande escala no espaço de liberdade, segurança e justiça.

Neste contexto, a Agência acompanhará de perto e apoiará sempre que necessário os trabalhos das estruturas competentes que lidam com propostas legislativas e iniciativas operacionais, quer nos grupos de trabalho do Conselho (por exemplo, COSI, IXIM, SIS-SIRENE, Vistos), quer nas comissões do Parlamento Europeu (por exemplo, LIBE, BUDGET e CONT). A tónica será colocada em garantir que os conhecimentos e a experiência da eu-LISA na gestão de sistemas informáticos de grande escala servirão de base para a tomada de decisões fundamentadas e assentes em factos pelos colegisladores.

A eu-LISA manterá a sua relação estreita e construtiva com a Comissão Europeia e analisará o desenvolvimento adicional da parceria existente. A este respeito, serão plenamente executadas as disposições do Memorando de Entendimento entre a eu-LISA e a DG HOME, revisto em 2019. Os objetivos gerais incluirão a coordenação mútua das ações, o apoio à elaboração de novas propostas legislativas, a criação de sinergias e o diálogo regular com todas as entidades pertinentes na DG HOME. Se tal for solicitado e se enquadrar no mandato da Agência, esta cooperará com outras direções-gerais da Comissão, como as DG JUST, DIGIT, NEAR ou MOVE.

A Agência manterá uma cooperação efetiva e estreita com os Estados-Membros e os países associados, enquanto principais partes interessadas da eu-LISA, e com os utilizadores finais dos seus serviços. A Agência continuará a assegurar a transparência das suas atividades em benefício dos Estados-Membros. Para o efeito, a Agência reforçará a sua estreita relação de trabalho com os Conselheiros JAI em Bruxelas.

As agências da UE continuam a ser um grupo fundamental de partes interessadas e parceiros da eu-LISA. Esta continuará a aplicar as disposições dos acordos de trabalho celebrados desde 2013 com várias agências no domínio da Justiça e Assuntos Internos, como a CEPOL, a Frontex, o EASO, a FRA, a Europol e a Eurojust. A eu-LISA cooperará de forma estreita com as agências pertinentes no domínio da JAI (Frontex, Europol e Eurojust) para garantir o seu acesso ao SIS, ao VIS e/ou ao Eurodac, conforme estabelecido nas bases jurídicas, e permitir o seu acesso aos novos sistemas de informação da UE, como o SES, o ETIAS, o ECRIS-TCN e a arquitetura de interoperabilidade, com base nos direitos de acesso previstos nos regulamentos aplicáveis.

Tendo em conta a Estratégia da UE para a União da Segurança, a eu-LISA reforçará consideravelmente a sua cooperação com a ENISA. As duas agências procurarão consolidar a sua cooperação no domínio da cibersegurança e da segurança das TIC, bem como noutras matérias em que é possível alcançar sinergias, com base no Memorando de Entendimento de 2018 e no Plano de Cooperação para 2021-2023. Tendo em vista a aplicação do Pacto em matéria de Migração e Asilo, a eu-LISA colaborará de forma ainda mais estreita com o EASO para cumprir as metas previstas pela Comissão Europeia. Esta cooperação foi descrita no Plano de Cooperação para 2020-2022 do EASO e da eu-LISA. No processo de implantação e subsequente utilização dos novos sistemas e da arquitetura de interoperabilidade no domínio da JAI, a eu-LISA cooperará de forma estreita com a CEPOL para assegurar que os agentes no terreno dispõem dos conhecimentos e competências necessários para utilizar ao máximo as novas ferramentas.

Existirá uma comunicação regular com as agências pertinentes no domínio da JAI, em especial sobre a reformulação do SIS, o SES, o ETIAS, o ECRIS-TCN e a interoperabilidade, a fim de assegurar um intercâmbio de informações adequado e a implantação atempada dos sistemas para apoiar da melhor forma os Estados-Membros. Será dedicada especial atenção às diferentes comunidades de utilizadores dos sistemas e às suas necessidades para ajustar os processos das atividades e adotar novas infraestruturas e ferramentas técnicas.

Além disso, a eu-LISA cooperará com a FRA em questões de interesse mútuo relativas à utilização dos sistemas informáticos geridos pela eu-LISA e a nova arquitetura de interoperabilidade. As metas comuns e as atividades de cooperação são descritas no Plano de Cooperação bilateral para 2020-2022.

A eu-LISA prosseguirá a sua participação proativa na rede de agências no domínio da JAI e na rede mais vasta de agências descentralizadas, a rede de agências da UE. Em devido tempo, a eu-LISA iniciará os preparativos

para a sua presidência da rede de agências no domínio da JAI, prevista para 2024, com base no princípio da rotação entre as nove agências.

A Agência poderá também procurar desenvolver a partilha de serviços com outras agências da UE, no espírito da abordagem comum para as agências descentralizadas da UE¹⁷ e no seguimento da adoção do seu mandato revisto (designadamente o n.º 4 do artigo 41.º, «Cooperação com as instituições, órgãos e organismos da União»). O alinhamento com a carteira de serviços da Agência garantirá que essa partilha de serviços seja efetuada de forma racional e eficiente e sem qualquer impacto para as atividades principais da Agência. A Agência continuará a disponibilizar a agências específicas o acesso aos sistemas conforme estipulado nos atos jurídicos.

Comunicação

Os objetivos, metas e mensagens de comunicação externa da eu-LISA em 2021 baseiam-se diretamente nos objetivos estratégicos globais da Agência para 2018-2022. As iniciativas de comunicação continuarão a promover a imagem e a reputação da eu-LISA enquanto contribuinte fiável e de confiança para a execução das políticas nos domínios da liberdade, da segurança e da justiça, com responsabilidades alargadas em relação a atuais e novos sistemas informáticos de grande escala abrangidos pelo seu âmbito de competências. A comunicação externa centrar-se-á na prestação de informações atualizadas, no aumento da sensibilização e na disponibilização rápida de informações objetivas, fiáveis e claras às partes interessadas, tal como exigido pelas bases jurídicas, utilizando meios de comunicação modernos, em linha e fora de linha.

Em particular, a Agência centrará os seus esforços de comunicação na entrada em funcionamento do novo SES, aumentando a sensibilização para a ativação do ETIAS e do ECRIS-TCN em 2022 e promovendo informações sobre o impacto das novas tecnologias no reforço da segurança interna, no combate ao terrorismo e na facilitação de controlos de fronteira mais simples. A eu-LISA coordenará oportunamente com as agências pertinentes no domínio da JAI a comunicação sobre o SES e o ETIAS, a fim de assegurar a prestação de informações adequadas aos Estados-Membros sobre esses sistemas. A eu-LISA prestará um apoio atempado e coordenado a todas as iniciativas de comunicação no âmbito da promoção da interface Web relacionada com o ETIAS e às ações de sensibilização destinadas a partes interessadas como as organizações de transportadores. Todas estas iniciativas serão coordenadas de forma estreita com as unidades pertinentes da Comissão Europeia e as agências no domínio da JAI.

A Agência aperfeiçoará a sua comunicação interna para melhorar a informação e a partilha de conhecimentos a nível interno entre o número claramente crescente de funcionários, sediados em três pontos geográficos diferentes. Para o efeito, atualizará e melhorará a sua intranet para responder às necessidades dos funcionários enquanto plataforma interativa e pertinente para a comunicação e o envolvimento. A comunicação interna proporcionará contributos atempados e atualizações regulares sobre os progressos realizados no desenvolvimento de todos os sistemas informáticos sob a responsabilidade da Agência e os planos e fases de construção do(s) novo(s) edifício(s) das instalações operacionais da Agência. As ações de comunicação interna serão executadas em consonância com o plano de ação anual, que tem em conta os resultados do inquérito de satisfação interno do pessoal de comunicação.

2.1.8. Gestão financeira, contratação pública e contabilidade

A Agência continuará a consolidar os seus processos de utilização dos recursos através do aperfeiçoamento da gestão orçamental, financeira e da contratação pública, bem como da gestão dos ativos, aplicando simultaneamente os princípios orçamentais e contabilísticos geralmente aceites do Regulamento Financeiro e as regras contabilísticas estabelecidas pelo contabilista da Comissão, bem como pelo contabilista da eu-LISA

¹⁷ Anexo I de 11450/1, Bruxelas, 18 de junho de 2012.

nos casos em que as regras permitam desvios fundamentados. A Unidade de Finanças dá prioridade às suas capacidades de apresentação de relatórios e de análise, a fim de assegurar uma tomada de decisão e um relato financeiro justos, transparentes e fiáveis.

Durante o período, os principais desenvolvimentos neste domínio incluirão:

- modelização dos objetivos de despesa no âmbito da gestão de projetos, através da associação dos marcos de pagamento às prestações do projeto, a fim de aumentar a precisão na previsão do consumo das dotações de pagamento;
- adaptar o modelo de contratação pública ao modelo de externalização adotado pela Agência através da estratégia específica, especialmente no que diz respeito ao desenvolvimento, manutenção e evoluções dos sistemas sob gestão;
- reforçar a utilização do pacote e-Prior (faturação e contratação eletrónicas) gerido pela Comissão Europeia.

2.1.9. Serviços institucionais

Gestão de instalações

Desde o primeiro projeto de construção, desenvolvimentos significativos no domínio da justiça e dos assuntos internos geraram procura adicional no que se refere às capacidades operacionais da eu-LISA. Tais desenvolvimentos criaram algumas dúvidas sobre se as instalações técnicas da Agência em Estrasburgo têm a capacidade necessária para alojar os atuais e novos sistemas que lhe são confiados e acolher o pessoal adicional.

Após um debate exaustivo em novembro de 2017, o Conselho de Administração da eu-LISA reconheceu a necessidade de uma extensão do seu espaço de escritórios e a necessidade de uma expansão do centro de dados nas instalações técnicas em Estrasburgo.

A segunda extensão das instalações operacionais da Agência em Estrasburgo é um projeto indispensável que trará benefícios evidentes, uma vez que a Agência já desempenha um papel crucial no funcionamento sustentável do espaço Schengen, e o seu contributo para a concretização efetiva das prioridades políticas e operacionais no domínio da Justiça e Assuntos Internos continuará a aumentar nos próximos anos¹⁸.

Além disso, serão promovidas, conforme necessário, melhorias nas condições de trabalho do ponto de vista funcional na sede da Agência em Taline e nas atuais instalações técnicas em Estrasburgo, juntamente com os trabalhos de manutenção regular necessários, de acordo com os objetivos estratégicos da Agência e mantendo uma linha aberta de diálogo com as partes interessadas e os ocupantes, a fim de assegurar que tudo funcione o melhor possível.

Serão envidados esforços significativos adicionais para implementar várias medidas ambientais, tais como a certificação e o cálculo do Sistema de Ecogestão e Auditoria (EMAS), bem como a redução da pegada de carbono da Agência. Mediante a cooperação com várias entidades da eu-LISA, será dada máxima prioridade à saúde e segurança em todas as instalações e à execução quotidiana de ações e de medidas preventivas pertinentes. Paralelamente, durante o período em causa, dever-se-á concluir a modernização do gabinete de ligação da Agência em Bruxelas, que será transferido para o edifício comum de gabinetes de ligação, juntamente com outras agências no domínio da JAI. Deverá ainda ser criada uma cadeia logística e de abastecimento específica para o gabinete de ligação.

¹⁸ Mais pormenores no Anexo V: Edifícios.

Serviços de TIC institucionais

As principais prioridades serão a manutenção regular dos sistemas e infraestruturas informáticos institucionais em Taline, em Estrasburgo, no gabinete de ligação em Bruxelas e nas instalações de continuidade da atividade na Áustria. Paralelamente, a arquitetura da Agência em termos de rede informática institucional, sistemas, virtualização e armazenamento continuará a evoluir, o que implicará diversas iniciativas. Além disso, prosseguirá a personalização e atualização das aplicações informáticas institucionais, nomeadamente as plataformas de colaboração, as ferramentas de comunicação e de gestão de projetos, bem como a plena capacidade de produção dos projetos ARES e SYSPER, iniciados em anos anteriores e orientados para a gestão de documentos e recursos humanos (ver secção seguinte).

Tendo em conta que a infraestrutura informática institucional da Agência deverá ser substituída em 2021, após um período de cinco anos, iniciar-se-á também neste período a migração da infraestrutura informática institucional para a nuvem da DG DIGIT. Tal permitirá que o setor dos serviços de TI institucionais reduza os custos operacionais aumentando a eficácia dos processos informáticos. Espera-se que este projeto tenha uma duração de dois anos.

Além disso, a tónica será colocada no fornecimento de capacidades de comunicação melhores, seguras e mais céleres no que diz respeito à comunicação por correio eletrónico, telefonia, Internet e via Web, bem como na concretização, na medida do possível, de uma Agência sem papel, mediante a automatização de vários serviços inseridos no catálogo de serviços institucionais. Por conseguinte, a fim de assegurar a normalização da seleção, planeamento, execução e manutenção dos serviços de TI institucionais na Agência, a unidade Serviços de TI Institucionais lançará em 2021 um projeto de dois anos para a aplicação do quadro ITIL 4. Desta forma, a Agência reduzirá os custos dos serviços de TI institucionais e aumentará a racionalização do trabalho neste domínio.

Por último, em 2021, a Agência implementará um projeto transversal de dois anos relacionado com a definição das políticas de gestão de documentos e a utilização de um sistema de gestão de documentos. Prevê-se que esta iniciativa proporcione múltiplos benefícios, nomeadamente reduzindo o espaço de armazenamento, aumentando a segurança, melhorando a observância da regulamentação, facilitando a recuperação, melhorando a colaboração, melhorando a salvaguarda, a recuperação em caso de catástrofe e a continuidade da atividade, etc.

2.1.10. Gestão dos recursos humanos e do conhecimento

Para o período 2021-2023, a Agência identificou as principais áreas de atividade de uma organização em crescimento e mudança, as suas prioridades e desafios, bem como as ações diárias no domínio da gestão dos recursos humanos (GRH).

Em 2019, a Agência alterou a sua estrutura organizacional, a fim de melhorar o seu desempenho e otimizar a utilização dos recursos humanos adicionais que lhe foram afetados nos termos do novo Regulamento eu-LISA e de outros regulamentos que confiam à Agência novos sistemas, como o ETIAS, o ECRIS-TCN ou a interoperabilidade entre os sistemas europeus. O mandato alargado da Agência implica uma transformação do seu modelo operacional para gerir eficazmente as atuais e novas tarefas. Esta transformação está em curso, e prevê-se que, em 2021, a nova estrutura organizacional da Agência esteja plenamente funcional, com o novo modelo operacional totalmente implementado.

Consolidação da Agência na sequência da mudança, do crescimento e da transformação, com ênfase no desenvolvimento de capacidades

O objetivo principal da GRH consiste em assegurar a disponibilidade de recursos humanos adequados para lidar com este período de crescimento e garantir que a própria Agência esteja preparada para responder às próximas tarefas e desafios com níveis adequados de pessoal. Uma vez que a eu-LISA espera um aumento do pessoal nos próximos anos, a carga administrativa da GRH aumentará. A conclusão da transformação organizacional da

Agência, igualmente essencial para responder aos desafios no domínio dos RH, aumentará ainda mais esta carga administrativa. Esta transformação organizacional alterará não apenas a estrutura organizacional, mas também os processos de trabalho, o modelo operacional e o Quadro de Competências. Este volume de trabalho tem de ser absorvido principalmente através da otimização dos processos atuais e do aumento da eficiência administrativa. Durante esta transformação, a Agência deve adotar, aplicar e cumprir as regras de execução relativas ao Estatuto dos Funcionários. No que diz respeito à GRH do pessoal da eu-LISA no seu conjunto, a tônica será mantida no recrutamento, integração e consolidação dos novos membros do pessoal na organização, de modo a permitir-lhes acrescentar valor ao trabalho e atingir os objetivos estabelecidos pela Agência. As atividades no domínio dos RH, tais como a definição de direitos, remunerações e pagamentos, licenças e processos de avaliação e reclassificação serão executadas de forma eficiente e em tempo útil. A Agência melhorará os serviços internos relacionados com a GRH, proporcionando oportunidades para o desenvolvimento, uma administração eficiente e ferramentas eletrónicas para processos de recrutamento e aplicando outras ferramentas informáticas de RH, como os módulos de base do SYSPER e o desenvolvimento de módulos facultativos, como parte da abordagem da eu-LISA para automatizar as atribuições administrativas recorrendo a ferramentas informáticas.

Desenvolvimento da cultura de aprendizagem, a função dos RH nas parcerias empresariais e o desenvolvimento e retenção do pessoal

A unidade de RH continuará a apoiar a cultura de aprendizagem na Agência através de atividades de aprendizagem informal reforçadas por um ambiente físico adequado e pelo contributo ativo do pessoal na partilha de conhecimentos e no fornecimento de reações e apoio. O programa de ambientação para novos funcionários será ajustado de acordo com a evolução das necessidades da atividade e implementado em conformidade. Em 2021, prosseguirão o desenvolvimento e a aplicação do programa de liderança para chefes de unidades, departamentos e setores, bem como a avaliação global, ambos ligados ao Quadro de Competências.

O desenvolvimento e a aplicação do Quadro de Competências prosseguirão nos domínios do recrutamento, do desenvolvimento do pessoal e da formação.

Formação do pessoal da eu-LISA em matéria de operações (formação técnica interna para o pessoal) e gestão dos conhecimentos

A Agência continuará a ministrar ao pessoal da eu-LISA cursos relacionados com as operações e os sistemas, por forma a otimizar o desempenho e oferecer melhores serviços às partes interessadas da Agência. O alargamento do mandato da Agência torna a formação do pessoal ainda mais essencial, devido aos sistemas novos e em evolução. A coordenação e aplicação de uma política de gestão do conhecimento permite acumular conhecimento, que a eu-LISA pode utilizar para crescer como centro de conhecimento, incluindo conhecimentos especializados.

2.1.11. Proteção de dados

A fim de assegurar a plena conformidade com o quadro jurídico em matéria de proteção de dados, a eu-LISA aplica o Regulamento (UE) 2018/1725, que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001¹⁹, e adapta os seus procedimentos em conformidade.

Em 9 de outubro de 2019, o Conselho de Administração da eu-LISA adotou as novas regras de execução relativas ao Responsável pela Proteção de Dados (RPD) nos termos do artigo 35.º, n.º 2, do Regulamento eu-LISA

¹⁹ Regulamento (UE) 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE.

(2018/1726) e do artigo 45.º, n.º 3, do novo regulamento relativo à proteção de dados (2018/1725). Estas regras aplicam-se às tarefas, responsabilidades e poderes do RPD. O RPD da eu-LISA acompanha a conformidade interna, presta informações e aconselhamento sobre as obrigações em matéria de proteção de dados, presta aconselhamento relativo às avaliações de impacto sobre a proteção de dados e atua como ponto de contacto para os titulares dos dados e a AEPD. O regresso a uma abordagem de avaliação dos riscos para a privacidade cria novas responsabilidades para o RPD da Agência, os gestores de projeto e os responsáveis pelo tratamento, principalmente devido à obrigação de realizar avaliações de impacto sobre a proteção de dados e de implementar controlos para atenuar os riscos identificados. O RPD apoia esta mudança cultural, atuando no sentido de traduzir os requisitos legais e a linguagem técnica.

A eu-LISA está plenamente consciente dos riscos que as operações de tratamento de dados pessoais implicam para os titulares de dados; por conseguinte, essas operações devem beneficiar do mais elevado nível de proteção. O maior compromisso no sentido de manter os dados num ambiente seguro é imperativo para garantir este nível de conformidade da proteção de dados.

A Agência mantém uma cultura de sensibilização, proporcionando formação ao pessoal e aos contratantes no local sobre a forma de tratar os dados pessoais de acordo com as normas exigidas pelos instrumentos jurídicos de proteção de dados. Esta cultura exige a elaboração de orientações para aderir às melhores práticas e normas de organizações similares, assim como orientações da comunidade de proteção de dados.

A eu-LISA tenciona abordar as responsabilidades relacionadas com a proteção de dados decorrentes do novo regulamento e dos novos sistemas confiados à Agência identificando prioridades e desenvolvendo uma estratégia que lhe permita cumprir as suas tarefas relativamente ao pessoal da Agência, aos cidadãos e às instituições da UE no domínio da proteção de dados. A Agência reconhece que é seu dever, no desenvolvimento dos novos sistemas, respeitar outros direitos fundamentais, para além da proteção de dados, como o princípio da igualdade e da não discriminação, os direitos da criança, o acesso a um recurso efetivo, etc. Os requisitos da privacidade desde a conceção e por defeito continuarão a ser centrais e serão provas visíveis, para a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados e para os cidadãos, do compromisso da Agência de respeitar os direitos fundamentais e, em particular, as regras em matéria de proteção de dados. A cooperação permanente com a AEPD continuará a ser uma prioridade e um elemento fundamental da responsabilização da Agência.

A cooperação com os Estados-Membros e as agências no domínio da JAI continuará a proteger dados pertinentes nos sistemas. Além disso, a eu-LISA terá um papel especial a desempenhar no que diz respeito ao ETIAS, uma vez que atuará como responsável pelo tratamento de dados para a gestão da segurança da informação do sistema central do ETIAS. As modalidades têm de ser acordadas por todos os responsáveis pelo tratamento do ETIAS, a fim de assegurar a proteção de dados por defeito e desde a conceção.

Tendo em conta as operações da Agência tanto na sede em Taline como nas instalações técnicas em Estrasburgo, a função de RPD será reforçada com recursos adequados em ambos os locais.

3. Perspetivas em termos de recursos humanos e financeiros para o período 2021-2023

3.1 Visão geral da situação anterior e atual

3.1.1 Quadro de pessoal para 2019 e 2020

O pessoal da eu-LISA é constituído por agentes temporários²⁰ (AT), agentes contratuais (AC) e peritos nacionais destacados (PND). O orçamento adotado para 2019 autorizou 172 lugares para AT no quadro de pessoal, 88 lugares para AC e 11 lugares para PND.

O quadro 3 apresenta uma visão geral do pessoal em 2019, com as respetivas áreas de atividade.

QUADRO 3. QUADRO DE PESSOAL PARA 2019

Área de atividade	Lugares autorizados em 2019			Total por área de atividade	Situação efetiva em 31.12.2019 incluindo ofertas de emprego publicadas			Total de ETI por área de atividade	Percentagem de lugares autorizados em 2019
	AT	AC	PND		AT	AC	PND		
Lugares autorizados no orçamento para 2019 (base de referência)	113	27	9	149	113	29	8	150	100,67 %
SES (desenvolvimento)	14			14	14			14	100,00 %
Novo Regulamento eu-LISA – pessoal adicional	21	27	2	50	16	24	2	42	84,00 %
ETIAS	7	12,5		19,5	7	3		10	51,28 %
ECRIS		5		5		1		1	20,00 %
SIS II regresso e SIS II fronteiras		4		4		4		4	100,00 %
Interoperabilidade entre os sistemas europeus	15	12,5		27,5	9	2		10	40,00 %
FFL Eurodac, sujeito a adoção do instrumento jurídico	2			2	0			0	0,00 %
Total de ETI	172	88	11	271	159	63	10	232	85,61 %
Total de ETI excluindo Eurodac	170	88	11	269	159	63	10	232	86,25 %
Percentagem de lugares autorizados em 2019 por tipo de lugar excluindo Eurodac				269	93,53 %	71,59 %	90,91 %		
Percentagem de lugares autorizados em 2019 por tipo de lugar incluindo Eurodac				271	92,44 %	71,59 %	90,91 %		

A tabela acima inclui o pessoal colocado e ofertas de emprego publicadas ou ofertas de destaqueamento.

Apesar dos esforços significativos para recrutar pessoal adicional em 2019 para quase uma centena de lugares, nem todos foram preenchidos até ao final de 2019. Em 2020, a eu-LISA continuou a recrutar pessoal adicional para os lugares não preenchidos em 2019 e para os lugares adicionais a preencher em 2020 sobretudo, mas não exclusivamente, recorrendo a listas de reserva de candidatos adequados criadas em 2019. Este processo é descrito de forma mais pormenorizada no ponto 3.2.2 Recursos humanos b) Aumento das tarefas existentes e c) Ganhos de eficiência, bem como no anexo IV, ponto A. Política de recrutamento.

Previa-se que, em 2020, o número total de efetivos aumentasse em 53 lugares, que incluem 3 lugares de AC para refletir o nível de referência do pessoal em conformidade com o novo Regulamento que cria a Agência; 18

²⁰ Estes são lugares do quadro de pessoal da Agência. A eu-LISA não tem lugares de funcionários no seu quadro de pessoal.

lugares de AT para a fase operacional do SES; 2 lugares de AT ao abrigo do novo Regulamento que cria a Agência; 12,5 lugares de AC para o ETIAS; 10 lugares de AT e 7,5 lugares de AC para a interoperabilidade.

Durante o processo de adoção do orçamento para 2020, e a conselho da Comissão Europeia, a Agência retirou o seu pedido de pessoal adicional que constava da versão inicial do DP 2020.

QUADRO 4. QUADRO DE PESSOAL PARA 2020

Área de atividade	Lugares autorizados em 2020			Total de ETI por área de atividade	Aumento do número de lugares autorizados em comparação com 2019
	AT	AC	PND		
Lugares autorizados no orçamento para 2019 (base de referência)	113	30	9	152	3
SES (desenvolvimento + funcionamento)	32			32	18
Novo Regulamento eu-LISA – pessoal adicional	23	27	2	52	2
ETIAS	7	25		32	12,5
ECRIS		5		5	0
SIS II regresso e SIS II fronteiras		4		4	0
Interoperabilidade entre os sistemas europeus	25	20		45	17,5
FFL Eurodac, sujeito a adoção do instrumento jurídico	2			2	0
Total de ETI	202	111	11	324	53

No entanto, durante o processo de transformação da estrutura organizacional da Agência e do seu modelo operacional, e tendo em conta o trabalho de programação para 2021, a necessidade de pessoal adicional foi redefinida. Por conseguinte, além do pessoal autorizado, enumerado no quadro acima, a eu-LISA apresenta com o DOCUP um pedido de 14 lugares adicionais (11 agentes contratuais e 3 peritos nacionais destacados) para suprir as suas necessidades de pessoal. Este processo é descrito de forma mais pormenorizada no ponto 3.2.2 *Recursos humanos b) Aumento das tarefas existentes*.

O plano trienal para o período 2021-2023, com uma descrição mais pormenorizada dos desenvolvimentos e do pessoal necessário para atingir os objetivos, é apresentado no ponto 3.2.2 *Recursos humanos b) Aumento das tarefas existentes*. A evolução global das quotas de pessoal é refletida nos quadros do anexo III.

3.1.2 Despesas de 2019

Em 2019, a eu-LISA geriu um orçamento de 288,403 milhões de euros em dotações de autorização e 138,063 milhões de euros em dotações de pagamento provenientes da UE. Estas dotações foram inicialmente afetadas a novas tarefas/sistemas, da seguinte forma:

Novas tarefas/sistemas*	Dotações de autorização (milhões de euros)
FFL reformulação SIS cooperação policial/fronteiriça	2,261
FFL reformulação SIS regresso	0,517
FFL ECRIS	4,116
FFL Interoperabilidade	5,830

* Incluindo as despesas administrativas, afetadas em conformidade com a nomenclatura orçamental no título 1 «Despesas de pessoal» e no título 2 «Despesas de infraestruturas e funcionamento».

O orçamento da Agência para 2019 incluiu as seguintes dotações:

- a) para o desenvolvimento dos sistemas existentes (reformulação do Eurodac²¹, Mecanismo de repartição de Dublim²²), cuja utilização estava dependente da adoção da respetiva base jurídica;
- b) para o desenvolvimento de novos sistemas (SES, ETIAS, Interoperabilidade e ECRIS) e sistemas existentes (reformulação do SIS) cujas bases jurídicas foram adotadas; contudo, esta dotação não é utilizada nesta fase, uma vez que os procedimentos de contratação ainda estão em curso;
- c) dotações de pagamento recebidas durante o processo orçamental da UE que estabelece o orçamento da Agência, mas que não foram solicitadas pela Agência.

O Conselho de Administração aprovou uma alteração ao orçamento, para abordar as questões acima referidas:

- devolução de 8,289 milhões de euros de dotações de autorização;
- devolução de 66,051 milhões de euros de dotações de pagamento.

QUADRO 5. REPARTIÇÃO DO ORÇAMENTO RETIFICATIVO DE 2019

		Orçamento retificativo (milhões de euros)	
Título orçamental	Sistema/Tarefa	Dotações de autorização	Dotações de pagamento
A01	Despesas de pessoal	-2,554	-2,554
	das quais	-2,006	-2,006
	Interoperabilidade	-o,268	-o,268
	Reformulação do Eurodac	-o,280	-o,280
B03	Despesas operacionais	-5,735	-63,497
	das quais		
	Interoperabilidade		-1,688
	Reformulação SIS II regresso		-o,299
	Reformulação do Eurodac	-5,600	-3,920
	Mecanismo de repartição de Dublim	-o,135	-o,135
	Sistema de Entrada/Saída		-23,523
	ETIAS		-6,643
	ECRIS		-3,766
<i>DP adicionais não solicitadas pela eu-LISA</i>			-23,523
Orçamento retificativo total de 2019		-8,289	-66,051

A contratação em curso para o SES, o ETIAS, a Interoperabilidade, as reformulações do SIS e o ECRIS permite à Agência transitar 159,076 milhões de euros em dotações de autorização de 2019 para 2020, por decisão do Conselho de Administração, a fim de preservar estes fundos para utilização nos anos seguintes²³.

Título orçamental	Sistema/Tarefa	Transição não automática de dotações de autorização de 2019 (milhões de euros)
B03 Despesas operacionais	Interoperabilidade	2,818
	Reformulação SIS II cooperação policial/fronteiriça	7,328
	SES	131,415
	ETIAS	9,983
	ECRIS	7,532

²¹ Sob reserva da adoção do Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à criação do sistema «Eurodac» de comparação de impressões digitais para efeitos da aplicação efetiva do [Regulamento (UE) n.º 604/2013, que estabelece os critérios e mecanismos de determinação do Estado-Membro responsável pela análise de pedidos de proteção internacional apresentados num dos Estados-Membros por nacionais de países terceiros ou apátridas], da identificação de nacionais de países terceiros ou apátridas em situação irregular, e de pedidos de comparação com os dados Eurodac apresentados pelas autoridades responsáveis dos Estados-Membros e pela Europol para fins de aplicação da lei (reformulação) [COM(2016) 272 final].

²² Sob reserva da adoção do Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece os critérios e mecanismos de determinação do Estado-Membro responsável pela análise de um pedido de proteção internacional apresentado num Estado-Membro por um nacional de um país terceiro ou um apátrida (reformulação) [COM(2016) 270 final].

²³ Em conformidade com o artigo 12.º, n.º 3, do Regulamento Financeiro da Agência.

Bo3 Total	159,076
------------------	----------------

A Agência apresentou uma elevada taxa de execução orçamental até ao final de 2019:

- 99,7 % para as dotações de autorização, tendo em conta a transição não automática das dotações de autorização relativas a novas tarefas/sistemas;
- 99,3 % para as dotações de pagamento, incluindo a transição das despesas administrativas para 2020.

Dotações de autorização (em milhões de euros)				
Execução orçamental de 2019 em 31.12.2019		Execução orçamental com transições por decisão		
Orçamento definitivo adotado para 2019	Autorizações executadas	% de execução	Transição não automática	% executada tendo em conta a transição não automática
288,403	128,370	44,5 %	159,076	99,7 %

3.2 Programação de recursos para o período 2021-2023

3.2.1 Recursos financeiros

Os anos de 2021 a 2023 serão os primeiros três anos ao abrigo do próximo quadro financeiro plurianual, que, aquando da elaboração do presente documento, ainda não tinha sido adotado pela autoridade orçamental.

A estimativas da Agência indicam um pico nas necessidades nos anos de 2021 e 2022, devido aos desenvolvimentos em curso no que respeita às novas tarefas confiadas à Agência (por exemplo, SES/ETIAS/Interoperabilidade).

O anexo I apresenta informações pormenorizadas sobre as despesas operacionais por sistema, tal como previsto no DOCUP 2021 e na justificação e no planeamento plurianual do orçamento. O anexo II contém uma repartição do orçamento em função da estrutura orçamental da Agência, com as despesas operacionais agrupadas para cada sistema.

3.2.2 Recursos humanos

O quadro 6 apresenta o pessoal necessário para os novos sistemas, tal como apresentado nas fichas financeiras legislativas (FFL) pertinentes para os regulamentos adotados no período 2017-2019, bem como para aqueles com adoção prevista no período 2020-2021. Estes dados são complementados pela resposta da Agência a um pedido para que indicasse o pessoal adicional necessário para desempenhar tarefas de natureza horizontal ou para preparar a extensão dos edifícios das instalações da Agência.

O planeamento da Agência teve em consideração a posição da Comissão descrita na sua Comunicação²⁴ ao Parlamento Europeu e ao Conselho intitulada «Programação de recursos humanos e financeiros das agências descentralizadas 2014-2020», no que respeita aos valores do quadro de pessoal. Todos os cortes de pessoal previstos na comunicação foram implementados até ao final de 2018.

QUADRO 6. QUADRO DE PESSOAL PARA 2021-2023

Elementos	2021				2022				2023			
	AT	AC	PND	Total do pessoal	AT	AC	PND	Total do pessoal	AT	AC	PND	Total do pessoal
Base de referência do pessoal definida no	113	30	9	152	113	30	9	152	113	30	9	152

²⁴ O documento COM(2013) 519 final, de 10 de julho de 2013, previa uma redução do pessoal assente no número de agentes temporários que resultaria nos seguintes números de funcionários: 120 AT em 2015, seguindo-se 118 AT em 2016, 115 AT em 2017 e uma diminuição para 113 AT no período 2018-2020.

PÚBLICO

49 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

novo Regulamento que cria a Agência											
FFL SES	32			32	32			32	32		32
FFL Eurodac, sujeito a adoção do instrumento jurídico	2			2	2			2	2		2
FFL ETIAS	7	35		42	7	35		42	7	35	42
FFL SIS II Fronteiras/EL e SIS II regressos		4		4		4		4		4	4
FFL Alteração do Regulamento que cria a Agência – pessoal adicional	23	27	2	52	23	27	2	52	23	27	2
FFL relativa à Interoperabilidade	31,5	26,5		58	31,5	36,5		68	30,5	34,5	65
FFL ECRIS		5		5		5		5		5	5
FFL reformulação VIS	4	5		9	6	7		13	6	6	12
Subtotal	212,5	132,5	11	356	214,5	144,5	11	370	213,5	141,5	11
Pedido de pessoal adicional da eu-LISA no DP 2021-2023		11	3	14		11	3	14		11	3
Total	212,5	143,5	14	370	214,5	155,5	14	384	213,5	152,5	14
											380

Desenvolvimentos subsequentes, relacionados com o mandato alargado e não só, resultarão num aumento do quadro de pessoal, em 2021, em 10,5 lugares de AT, 32,5 lugares de AC – se o pedido da Agência for aprovado (ou 21,5 lugares de AC se não for aprovado) – e 3 lugares de PND (se o pedido da Agência for aprovado), em comparação com 2020.

Perspetivas de recursos para o período 2021-2023

No que diz respeito aos recursos humanos da eu-LISA, a tônica continuará a incidir na combinação de uma abordagem regular e flexível do desenvolvimento dos recursos humanos internos com uma abordagem de externalização, sempre que tal represente um valor acrescentado para a consecução dos objetivos da Agência no período 2021-2023.

Os números do planeamento para os recursos humanos da Agência constam dos quadros 1 e 2 do anexo III, que apresentam o planeamento em matéria de pessoal para a duração do plano plurianual: 2021-2023. Por outro lado, nas secções seguintes, a tônica é colocada nos pormenores das necessidades de pessoal da Agência.

a) Novas tarefas

Foram introduzidas novas tarefas no mandato da Agência no período 2018-2019. Uma vez que não são consideradas novas tarefas na perspetiva de 2021-2023, são descritas no ponto seguinte. A eu-LISA está preparada para assumir a responsabilidade pelo desenvolvimento e gestão operacional dos novos sistemas, se for essa a decisão dos legisladores.

b) Aumento das tarefas existentes

Com a adoção do Regulamento que cria a Agência revisto e tendo em conta os regulamentos relativos ao SES, ao ETIAS, ao ECRIS e à interoperabilidade entre os sistemas europeus (que, no período 2021-2023, devem atingir o seu pico de desenvolvimento ou, no caso do SES, entrar em funcionamento), o âmbito das tarefas da Agência está a aumentar. Por conseguinte, a eu-LISA integrou pessoal adicional a fim de reforçar a sua capacidade para desempenhar as suas tarefas.

Além disso, o planeamento para 2021-2023 contém recursos humanos adicionais²⁵ para abranger áreas de trabalho ou atividades destinadas a assegurar a continuidade da atividade ou salvaguardas para projetos e

²⁵ Sob reserva da adoção do quadro de pessoal e projeto de orçamento para 2021.

atividades nos casos em que os recursos internos são insuficientes para trabalho que não pode ser externalizado. Importa assinalar que cada um dos perfis enumerados estará envolvido em mais do que uma atividade ou projeto e que estes perfis foram identificados depois de esgotados todos os recursos humanos internos para participação direta ou indireta na atividade ou projeto em questão.

Prevê-se que, em 2021-2022, a Agência enfrente a sua fase mais intensa em termos de crescimento e de execução de atividades principais durante o desempenho de tarefas iniciadas no passado, para as quais poderá não existir pessoal suficiente. Tal inclui a preparação dos novos projetos (relacionados, por exemplo, com a implementação da infraestrutura comum partilhada, a construção de novas instalações em Estrasburgo, o reforço das TI institucionais da eu-LISA, a introdução da gestão do conhecimento, etc.) e a coordenação necessária entre eles.

Importa dedicar especial atenção ao projeto de construção do novo edifício nas instalações de Estrasburgo (a «segunda extensão»)²⁶ para acolher pessoal adicional na Agência e proporcionar espaço para os contratantes com que a eu-LISA coopera diariamente, para as instalações de formação e reuniões, etc. Os ensinamentos retirados do primeiro projeto de construção revelam a necessidade de recursos internos adequados para gerir e acompanhar este empreendimento da Agência, não obstante qualquer apoio que venha a ser prestado pelas autoridades nacionais ou consultores. A Agência deve ser capaz de evitar uma subavaliação significativa dos esforços necessários para este projeto de construção, uma expansão lenta da equipa do projeto, como aconteceu na primeira extensão, se estiverem disponíveis recursos humanos adicionais com competências adequadas.

²⁶ Carta do presidente do Conselho de Administração da eu-LISA ao presidente do Parlamento Europeu, de 2 de abril de 2019.

PÚBLICO

51 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

O quadro 7 apresenta as necessidades e a sua justificação, seguindo-se uma análise dos lugares desta natureza que podem ser externalizados. Os perfis enumerados não podem ser externalizados devido à sua participação no trabalho relativo aos sistemas informáticos no ambiente de produção ou na gestão financeira, ou devido à continuidade da atividade, à sensibilidade das informações tratadas ou ao conhecimento das regras da UE que são necessários no caso das funções horizontais.

QUADRO 7. PESSOAL ADICIONAL SOLICITADO EM 2021 PARA ATIVIDADES HORIZONTAIS E OPERACIONAIS

Unida de	Perfil do pessoal adicional	Justificação	Grupo de funções	Número de efetivos adicionais 2021	Número de efetivos adicionais 2022	Número de efetivos adicionais 2023	Acumulação 2021-2023
DE	PND no gabinete de ligação	O pedido relativo a este lugar foi apresentado ao CA em março de 2019 devido ao aumento do volume de trabalho. O pessoal do gabinete de ligação (atualmente, 2 AC) tem e terá de participar em mais reuniões e organizar mais eventos de alto nível. No contexto do recrutamento, foi temporariamente reafetado um lugar na Unidade de Segurança para este efeito. Contudo, o lugar deve ser reposto, pelo que é solicitado um lugar adicional.	PND	1	1	1	1
SCU	Perito em segurança para efeitos de proteção em Estrasburgo	Tendo em conta o novo projeto de extensão das instalações da eu-LISA em Estrasburgo (incluindo as instalações temporárias) e o nível acrescido de ameaça em França, é necessário um lugar adicional de PND na Unidade de Segurança. Este lugar apoia a gestão das atividades diárias de segurança física da Agência, para assegurar que os atuais AT do pessoal se possam centrar nas prioridades acordadas de mais alto nível relacionadas com o atual novo edifício (litígios) e novos projetos de edifício(s). Este lugar foi solicitado no DP 2020 e no CA em março de 2019.	PND	1	1	1	1
DE	PND no EPMO	O pedido relativo a este lugar foi apresentado ao CA em março de 2019 devido à mudança da estrutura organizacional da eu-LISA e aos desenvolvimentos no domínio da gestão de projetos.	PND	1	1	1	1
SCU/U GI	Administrador de Apoio Operacional (segurança)	Estes recursos são necessários para a gestão dos TAP da nova infraestrutura de comunicação. Compete-lhes reforçar o nível de segurança de encriptação e a monitorização da segurança. Devido à natureza do trabalho, este não deve ser externalizado.	GF III	1	1	1	1
UCG	Responsável pelo Planeamento – Gestão do Desempenho Institucional	Este lugar é absolutamente necessário para cumprir os requisitos de revisão, atualização e manutenção do conjunto de IDF institucionais, criação e manutenção de um sistema para avaliar a eficiência organizacional, incluindo os IDF pertinentes (conforme solicitados pela Comissão Europeia), conceção e manutenção de quadros de desempenho equilibrados, bem como medição e comunicação do desempenho institucional. Além disso, o lugar é necessário para aplicar os requisitos substancialmente alargados do artigo 32.º do RFQ, que a Agência é obrigada a cumprir por fazer parte do seu Regulamento Financeiro. Além disso, o lugar será utilizado para apoiar o	GF IV	1	1	1	1

PÚBLICO

DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

52

Unida de	Perfil do pessoal adicional	Justificação	Grupo de funções	Número de efetivos adicionais 2021	Número de efetivos adicionais 2022	Número de efetivos adicionais 2023	Acumulação 2021-2023
		desenvolvimento de estratégias e políticas conexas, relacionadas com a gestão institucional, e transferência das estratégias institucionais para programas e carteiras. Neste momento, devido à falta deste recurso específico, a Agência não tem condições para medir e comunicar de forma sustentável e fiável o seu desempenho.					
UAE	Assistente de Governação – Conselho de Administração	<p>É necessário um lugar adicional para abranger os órgãos diretivos da interoperabilidade e do ECRIS-TCN.</p> <p>AC GF IV</p> <p>Em conformidade com os regulamentos relativos à interoperabilidade e ao ECRIS-TCN, os novos órgãos de governação da Agência realizarão o seguinte número de reuniões por ano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAP Interoperabilidade: pelo menos 12 - GC Interoperabilidade: regularmente (aprox. 12 por ano) - CAP ECRIS-TCN: pelo menos 4 - GC ECRIS-TCN: pelo menos 12 <p>No que diz respeito aos novos grupos, são necessários pelo menos 2 efetivos adicionais para abranger a organização das reuniões (incluindo transporte, alojamento, instalações, etc.), a coordenação dos documentos das reuniões e a comunicação regular com os membros dos grupos.</p> <p>Além da natureza do lugar, existem sérias limitações relacionadas com o orçamento para missões internas, pelo que as tarefas apenas podem ser geridas por pessoal estatutário.</p>	GF IV	1	1	1	1
UAE	Assistente do Chefe de Unidade	Este lugar foi criado em 2016 para compensar os cortes de pessoal após um período de externalização. Será prorrogado um contrato de trabalho atual. Por conseguinte, este lugar requer reconhecimento e autorização orçamental. A experiência demonstrou que, se possível, este posto de trabalho não deve ser externalizado.	GF III	1	1	1	1
ACCO	Assistente de Contabilidade	A continuidade da atividade é a principal preocupação subjacente ao pedido de um lugar adicional, a par do volume de trabalho acrescido. Devido ao mandato alargado da Agência, existe um número crescente de transações que têm de ser certificadas pelo Contabilista (ACCO), que trabalha sem um substituto. O Regulamento Financeiro estabelece que o ACCO apenas pode delegar tarefas em efetivos a tempo inteiro, sob a direção do ACCO. Sem apoio administrativo diário, o ACCO não conseguiria assegurar os serviços contabilísticos correntes.	GF III	1	1	1	1
UFA	Responsável pela conformidade	Controlo, auditorias e procedimentos internos relacionados com as finanças e contratos.	GF IV	1	1	1	1
CSU	Assistente de instalações	Este lugar é necessário para o segundo alargamento no projeto SXB, a curto prazo, para 2021-2025.	GF III	1	1	1	1

PÚBLICO

53 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Unida de	Perfil do pessoal adicional	Justificação	Grupo de funções	Número de efetivos adicionais 2021	Número de efetivos adicionais 2022	Número de efetivos adicionais 2023	Acumulação 2021-2023
CSU	Gestor de Projetos	Este lugar é necessário para o segundo alargamento no projeto SXB, a curto prazo, para 2021-2025. São necessárias qualificações especializadas para garantir o êxito do projeto e atenuar os riscos identificados.	GF IV	1	1	1	1
CSU	Assistente de Segurança	Este lugar é necessário para o segundo alargamento no projeto SXB, a curto prazo, para 2021-2025. Apoiará e garantirá a monitorização da segurança nas instalações temporárias a utilizar durante o projeto.	GF III	1	1	1	1
CSU	Responsável pelas TIC	Este lugar é necessário para o novo edifício, a curto prazo, 2021-2025. Apoiará o pessoal e garantirá a monitorização das infraestruturas de TIC nas instalações temporárias a utilizar durante o projeto.	GF IV	1	1	1	1
UCG	Responsável pelo Planeamento – Governação Institucional	Este lugar é absolutamente necessário para cumprir os requisitos alargados da aplicação de um Quadro de Controlo Interno na eu-LISA. Este membro do pessoal contribuirá para a aplicação dos princípios de controlo interno e para a criação de uma estrutura organizacional e sistema de controlo interno em conformidade com os princípios e as características adotados pelo Conselho de Administração e enumerados no anexo 1 da sua Decisão n.º 2019-042. Este membro do pessoal contribuirá ativamente para a recolha, análise e comunicação de dados organizacionais com base nos critérios de monitorização do controlo interno (incluindo indicadores de desempenho e as bases de referência) para cada princípio e característica de controlo interno, e coordenará os esforços institucionais relacionados com a revisão e atualizações regulares dos critérios de monitorização. Este membro do pessoal apoiará também a execução de atividades institucionais relativas à gestão da qualidade, incluindo processos relacionados com a autoavaliação da CAF.	GF IV	1	1	1	1
TOTAL: 6 GF IV + 5 GF III + 3 PND				14	14	14	14

c) Ganhos de eficiência

Embora tenha sido concedido à Agência pessoal adicional para executar as novas tarefas no período 2018-2019 e 25 dos 45 lugares solicitados para internalização em 2017 tenham sido internalizados em 2019, existe, com a adoção do novo Regulamento que cria a eu-LISA, uma lacuna contínua entre os recursos humanos disponíveis e a necessidade de pessoal adicional para realizar o trabalho.

Entretanto, foram identificadas e adotadas medidas que corrigem as lacunas (entre os recursos humanos disponíveis e os objetivos a alcançar pela Agência). Estas medidas incluem o recurso, pela eu-LISA, a prestadores de serviços externos para suprir as lacunas nos postos de trabalho de TI e administrativos que podiam ser externalizados ou nos casos em que não era possível outra solução. Estas informações são apresentadas anualmente nos relatórios anuais institucionais de atividades da eu-LISA sobre o cumprimento dos objetivos e na apresentação dos resultados do exercício de avaliação comparativa. Importa clarificar que quaisquer ganhos de eficiência alcançados através de melhorias nos processos de trabalho são imediatamente

contrabalançados por novas tarefas ou pedidos dirigidos à Agência e que os ganhos alcançados mediante a implementação de novas ferramentas têm um efeito indireto de exigência de qualificações novas ou adicionais, que muitas vezes implicam a integração de pessoal adicional. Sem uma (nova) metodologia acordada em comum para a avaliação comparativa dos resultados, a afetação de ETI durante o processo de planeamento de um projeto ou atividade e a compensação por horas extraordinárias continuam a ser as principais fontes de referência. Atualmente, a afetação do trabalho é realizada através de uma ferramenta do DP para o planeamento dos recursos. O EPMO tem em curso um procedimento de aquisição de uma ferramenta para o planeamento e acompanhamento de projetos. Em 2019, no âmbito do planeamento do ETIAS, foi utilizado um serviço de consultoria para identificar a disparidade entre os perfis existentes e os perfis necessários.

O recrutamento do pessoal adicional aprovado para a eu-LISA em 2019 e 2020, ao abrigo dos novos regulamentos, no final de 2018, representou alguns desafios, devido ao âmbito (número de lugares e perfis específicos), ao calendário e à participação dos recursos humanos existentes da Agência. Preveem-se alguns ganhos de eficiência no processo de contratação em 2020 e 2021, dado que nessa altura será possível utilizar as listas de reserva criadas durante os procedimentos de seleção realizados em 2019 para preencher os lugares aprovados em 2020 e 2021. Para o efeito, foi implementada a ferramenta eRecruitment (primeira fase).

Em 2019, uma mudança na estrutura organizacional da eu-LISA iniciada em novembro de 2017²⁷ atingiu o marco da aplicação formal. Está a ser desenvolvido um novo modelo operacional para facilitar o trabalho nas diferentes atividades e projetos e responder aos seguintes desafios:

- a) o mandato jurídico significativamente alargado da Agência em virtude do Regulamento que cria a Agência revisto e de novas iniciativas como o ETIAS, o SES, o ECRIS-TCN e a interoperabilidade, que exigem mais da Agência no sentido de apoiar os Estados-Membros e as instituições da UE, auxiliar e assegurar a contratação, a conceção, a implementação e as operações dos elementos centrais destes novos sistemas e prestar apoio aos clientes destes sistemas;
- b) o crescimento significativo do pessoal, que exige uma mudança no modelo operacional existente;
- c) o ajustamento da estrutura organizacional para a tornar robusta e redimensionável e abordar o número crescente de sistemas geridos, permitindo-lhe continuar a disponibilizar operações principais a níveis idênticos ou melhores.

No Departamento de Operações, a organização hierárquica foi substituída por uma abordagem mais transversal, em que as unidades assumem uma finalidade administrativa e o trabalho nos sistemas de baseia nos processos de gestão de projetos e produtos. Foi introduzido um novo modelo de trabalho no Departamento de Operações – o modelo Plan-Build-Run – baseado nas melhores práticas e nos benefícios para a Agência. Foram criadas novas entidades funcionais formais para permitir uma abordagem mais sistemática e mais eficiente para cumprir as funções necessárias.

Na sede, em Taline, os novos setores nas unidades existentes e a criação de uma nova unidade e de um novo departamento melhorarão o intercâmbio de informações e libertarão os diretores de algumas atribuições administrativas, contribuindo assim para a eficiência administrativa.

O exercício de reorganização incluiu uma análise dos recursos existentes e da melhor afetação desses recursos e do pessoal adicional. A nova estrutura organizacional da Agência é um resultado deste exercício destinado a reforçar a eficiência organizacional.

Foram obtidos mais ganhos de eficiência, que deverão ser visíveis a longo prazo, com o início dos trabalhos relativos à automatização e, sempre que possível, à simplificação dos processos internos, em especial tarefas

²⁷ Documento de reflexão sobre a nova estrutura organizacional proposta para a Agência, documento com a referência 2018-043, e Roteiro para a aplicação da nova estrutura organizacional da Agência, documento com a referência 2018-126.

administrativas e gestão de desempenho, como a definição de objetivos, um fluxo de trabalho de processos de avaliação, a gestão das licenças, o registo e a monitorização do tempo de trabalho do pessoal da Agência, a gestão de documentos, etc. Contudo, a experiência revela²⁸ que a personalização ou o desenvolvimento das soluções de TI exigem maiores esforços para preparar as especificações técnicas e testar as soluções propostas. Por conseguinte, para uma fase de desenvolvimento das ferramentas informáticas, será necessário algum apoio adicional em termos de recursos humanos, e os ganhos de eficiência esperados serão visíveis cerca de dois a três anos após a implementação completa das soluções.

Uma mudança na estrutura organizacional da Agência, uma distribuição de lugares e perfis e a revisão do seu processo de planeamento deverão produzir ganhos de eficiência num período de dois a três anos.

a) Prioridades negativas/redução das tarefas existentes

A Agência não prevê prioridades negativas num futuro próximo. No entanto, aquando da elaboração do presente documento, não se pode excluir que a absorção das tarefas adicionais de prioridade elevada atribuídas à Agência possa resultar na necessidade de rever as atividades previstas no DOCUP 2021-2023, especialmente em caso de não fornecimento, ou atraso no fornecimento, de todos os recursos necessários, sejam eles financeiros ou humanos.

b) Reafetação de recursos devido às restrições orçamentais

No momento da redação do presente documento, estão em curso muitas iniciativas para melhorar e fazer avançar as operações da Agência.

A principal iniciativa foi a alteração da estrutura organizacional da Agência, que visa um desenvolvimento mais sustentável da organização nos próximos anos. Esta alteração conduziu não só à criação de novos setores, unidades e departamentos para acolher o pessoal adicional aprovado para a eu-LISA para 2019 e 2020, como também a uma revisão dos postos de trabalho, dos perfis e das competências existentes ou ainda em falta. Embora tenham sido aprovados vários lugares e perfis para a eu-LISA, os pedidos de mais pessoal adicional, em particular para perfis horizontais em 2018 e 2019 e para 2020 não foram aprovados durante a adoção das respetivas estimativas orçamentais anuais. Este facto está a criar lacunas de recursos em certos domínios.

Durante a reorganização, vários perfis foram alterados em comparação com a lista de perfis do planeamento inicial, após uma análise das competências necessárias e das competências disponíveis entre o pessoal existente da Agência. Durante este exercício, só no Departamento de Operações, foram dadas a 29 agentes oportunidades de reafetação a novas tarefas ou, após um processo de seleção, a um novo papel ou função. Na Unidade de Recursos Humanos, no âmbito da mudança da estrutura organizacional, foram criados dois setores e uma equipa de recrutamento, tendo as tarefas sido reafetadas para cumprir os objetivos definidos para o ano em questão.

Alguns lugares adicionais foram afetados a uma unidade ou departamento diferente do inicialmente previsto para suprir as principais lacunas resultantes da falta de pessoal específico na unidade ou departamento de destino. Por exemplo, 9 lugares inicialmente previstos no Departamento de Operações para a interoperabilidade foram afetados à Unidade de Serviços Institucionais, ao Departamento de Serviços Institucionais, à Unidade de Recursos Humanos, à Unidade de Finanças e Aquisições e à Unidade de Governação

²⁸ Por exemplo, foi iniciado em 2017 um projeto-piloto para as agências da UE relativo à ligação ao Sysper, em que a eu-LISA participa, prevendo-se que sejam necessários dois anos para implementar os módulos básicos e mais um ou dois anos para implementar os módulos adicionais. No final do terceiro ano, ainda se encontra na fase de transferência de dados e testes de aceitação dos utilizadores. Os esforços para a execução do projeto e o calendário foram subestimados pela Comissão Europeia. Esta situação tem um impacto direto na eficiência do trabalho no domínio dos RH, afetando toda a Agência e, em particular, o pessoal da URH. Outras agências expressaram preocupações semelhantes.

e Capacidades. Os efeitos desta reorganização serão visíveis quando o processo de recrutamento estiver concluído.

Estas alterações numéricas no quadro de pessoal, os recursos humanos da Agência e a sua evolução ao longo dos anos, incluindo os planos futuros para 2021-2023, constam dos quadros 1 e 2 do anexo III. A nova estrutura organizacional da Agência é apresentada no anexo X.

Secção III – Programa de Trabalho de 2021

1. Resumo

O papel da eu-LISA continuará a crescer durante a transformação digital do domínio da JAI que está em curso e irá continuar nos próximos anos. Em 2021, existirão várias implementações importantes e complexas, planeadas e executadas em estreita cooperação com a Comissão e os Estados-Membros, cujos contributos também aumentarão. Os novos sistemas (SES, ECRIS-TCN, ETIAS, componentes de interoperabilidade) estarão em modo de plena implantação e, mesmo após esse processo, caberá à Agência manter e desenvolver os sistemas existentes ao abrigo do seu mandato.

É essencial para a Agência, durante a execução das suas tarefas para 2021, cumprir todos os requisitos aplicáveis em matéria de proteção de dados, nomeadamente porque a Agência opera sistemas informáticos de grande escala no domínio sensível da Justiça e Assuntos Internos. Trata-se de um requisito legal plenamente reconhecido no Regulamento (UE) 2018/1726 e nos instrumentos jurídicos da União relativos aos sistemas informáticos de grande escala e à interoperabilidade. Consequentemente, todas as atividades constantes do presente documento único de programação serão executadas com o objetivo de acrescentar valor (quando aplicável) no domínio da proteção de dados.

A secção seguinte descreve as atividades (operacionais e horizontais) que a Agência tenciona executar em 2021. Baseiam-se no contexto político e operacional acima descrito e nas prioridades internas acordadas para 2021.

Gestão operacional e evoluções dos sistemas existentes

Em 2021, a Agência continuará centrada na manutenção e na evolução dos sistemas principais que lhe são confiados e assegurará aos utilizadores dos Estados-Membros serviços eficientes e fiáveis em conformidade com os requisitos legais. A manutenção obrigatória no âmbito do contrato-quadro da infraestrutura comum partilhada também prosseguirá.

Será desenvolvida e normalizada documentação técnica fiável e fácil de utilizar (fácil de verificar e rever e estruturada).

As licenças utilizadas na eu-LISA serão mantidas e geridas em conformidade com os ANS exigidos pelos diferentes sistemas principais da atividade.

Para assegurar um serviço ininterrupto, a Agência continuará a operar, a gerir e a manter o centro de dados de salvaguarda e as instalações técnicas de salvaguarda em St. Johann im Pongau.

As melhorias na gestão do ciclo de vida das aplicações (ALM) assegurarão a continuidade e o bom funcionamento da plataforma ALM que apoia a gestão das aplicações (testes, versões, manutenção, etc.).

Em resumo, as atividades de 2021 relacionadas com a gestão operacional (descritas abaixo no capítulo 2) são as seguintes:

- Atividades operacionais correntes
 - 2.1.1.1 Eurodac – Manutenção da DubliNet
 - 2.1.1.2 Manutenção do VIS/BMS
 - 2.1.1.3 Manutenção do SIS
 - 2.1.1.4 Manutenção do AFIS do SIS
 - 2.1.1.5 Disponibilização aos Estados-Membros de apoio relativo ao SIS
 - 2.1.1.6 Evoluções não programadas do SIS
 - 2.1.1.7 Manutenção do SES
 - 2.1.1.8 Manutenção da IECP
 - 2.1.1.9 Coordenação da gestão operacional/gestão diária dos sistemas e tarefas partilhadas

- 2.1.1.10 Continuidade da arquitetura institucional – criação de uma arquitetura de interoperabilidade
- 2.1.1.11 Atividades operacionais e evoluções/melhorias da UC e UCS
- 2.1.1.12 Atividades de gestão de versões e da implantação
- 2.1.1.13 Gestão das licenças
- 2.1.1.14 Gestão diária das operações da Unidade Central de Salvaguarda (UCS)
- 2.1.1.15 Apoio de primeiro nível, 24/24 horas nos 7 dias da semana, para a gestão operacional dos sistemas do Service Desk da eu-LISA
- 2.1.2.1 Melhorias na gestão do ciclo de vida das aplicações
- 2.1.2.2 Apoio à plataforma de gestão do ciclo de vida das aplicações

O ano de 2021 será o último da execução da reformulação do SIS e da Fase 2 do AFIS do SIS. Na pendência da adoção dos respetivos regulamentos, a Agência centrar-se-á também na implantação do VIS.

Serão iniciados novos projetos relacionados com o VIS em 2021, para além da continuação e finalização dos projetos já iniciados nos anos anteriores (por exemplo, a interoperabilidade). Serão preparadas as evoluções do VIS decorrentes do Regulamento ETIAS e da nova base jurídica do VIS, sob reserva da sua adoção.

A legislação revista relativa ao SIS foi aprovada em dezembro de 2018, e a aplicação do novo quadro jurídico do SIS prosseguirá até ao final de 2021. A execução da Fase 2 do Sistema Automático de Identificação Dactiloscópica (AFIS) prosseguirá, para que o AFIS do SIS esteja disponível no âmbito do ANS até ao final de 2020.

Em resumo, as atividades de 2021 (descritas abaixo no capítulo 2) são as seguintes:

- Atividades operacionais dos projetos
 - 2.2.1.1 Aplicação do novo quadro jurídico do SIS (continuação de 2019)
 - 2.2.1.2 Decisão de regresso do SIS (continuação de 2019)
 - 2.2.1.3 Módulo genérico de interligação/interface do SIS de base para permitir a ligação do SIS a outros sistemas e a aplicação da interligação ETIAS
 - 2.2.1.4 Execução da Fase 2 do AFIS do SIS (continuação de 2019)
 - 2.2.1.5 Passagem do ambiente de pré-produção (PPE) do SIS de dentro da montanha (ITM) para fora da montanha (OTM) (continuação de 2020)
 - 2.2.1.6 Conformidade do Eurodac com os serviços da IECP/CSS
 - 2.2.1.7 Desenvolvimento da reformulação do VIS
 - 2.2.1.8 Desenvolvimento do ETIAS – alterações consequentes para o VIS
 - 2.2.1.9 Integração da solução única de monitorização integrada com o processo de gestão de eventos, abrangendo todos os sistemas em funcionamento
 - 2.2.1.12 Continuação das atividades de reorganização dos centros de dados
 - 2.2.1.10 Apoio técnico a um projeto destinado a desenvolver uma prova de conceito e um protótipo do portal de pedidos de visto em linha da UE
 - 2.2.1.11 Novo motor de busca e atualização Oracle para o SIS, a fim de melhorar a disponibilidade e considerar funcionalidades de transcrição (continuação de 2019 e 2020)
 - 2.2.2.1 Integração da gestão de ativos com a gestão da configuração (continuação de 2019 e 2020)

Gestão operacional e evolução da infraestrutura de comunicação

Para assegurar a disponibilidade ininterrupta dos sistemas confiados à eu-LISA, esta assumiu como um dos seus principais objetivos a gestão operacional e a evolução da infraestrutura de comunicação. Em 2020, espera-se que a DG DIGIT assine um novo contrato-quadro para a rede segura pan-europeia. A este respeito, a Agência

terá de executar as atividades necessárias para iniciar a transição da atual rede TESTA-ng para a nova rede segura.

Em resumo, as atividades de 2021 relacionadas com a rede são as seguintes:

- Atividades operacionais correntes
 - 2.1.1.16 Prestação de serviços de rede e gestão operacional regular dos contratos relativos à infraestrutura de comunicação (execução orçamental, aquisição, renovação, gestão de contratos)
 - 2.1.1.17 Apoio de segundo nível à aplicação, 24/24 horas nos 7 dias da semana, para a gestão operacional dos sistemas principais da atividade
- Atividades operacionais dos projetos
 - 2.2.1.13 Transição para a nova rede TESTA
 - 2.2.1.14 Deslocação dos pontos de ligação da WAN dos sistemas centrais (continuação de 2020)

Desenvolvimento e implantação de novos sistemas

A implementação do SES e do ETIAS prosseguirá em 2021, juntamente com a implementação do BMS / BMS partilhado do SES. Prevê-se que o SES (juntamente com o respetivo sistema biométrico) seja ativado no primeiro trimestre de 2022. O sistema biométrico do SES será o primeiro elemento essencial do BMS partilhado, em conformidade com os regulamentos relativos à interoperabilidade.

A implementação da interoperabilidade (adotada em junho de 2019) entre os sistemas prosseguirá, de modo a garantir o pleno desenvolvimento e implementação de todos os componentes de interoperabilidade (ESP, CIR, BMS partilhado, MID e CRRS), inclusivamente com todas as interfaces para os sistemas existentes. Serão também tidas em conta as interfaces para os novos sistemas. Paralelamente ao desenvolvimento dos componentes de interoperabilidade, a Agência tem de conceber a arquitetura de interoperabilidade e definir os elementos essenciais da interoperabilidade, o catálogo de requisitos para a interoperabilidade, a matriz de aplicações/dados para o mapeamento entre funções/aplicações da atividade e as necessidades, padrões e normas de dados para os atuais e novos sistemas.

O desenvolvimento do ECRIS-TCN (legislação adotada em junho de 2019) também registará progressos. O sistema ECRIS-TCN tem de ser adaptado aos componentes de interoperabilidade, a fim de ajudar os Estados-Membros a alcançar uma gestão das fronteiras mais inteligente e mais segura. Em 2021, será também iniciado um projeto para uma elevada disponibilidade do ECRIS-TCN.

Em resumo, as atividades de 2021 descritas no capítulo 2 são as seguintes:

- Atividades operacionais correntes
 - 2.1.1.10 Continuidade da arquitetura institucional – criação de uma arquitetura de interoperabilidade
- Atividades operacionais dos projetos
 - 2.2.1.15 Implantação do projeto SES (continuação de 2019)
 - 2.2.1.16 Implantação do BMS / BMS partilhado do SES (continuação do projeto SES de 2019)
 - 2.2.1.17 Implantação do ETIAS (continuação de 2019)
 - 2.2.1.18 Aplicação dos regulamentos relativos à criação de um quadro para a interoperabilidade entre os sistemas de informação da UE
 - 2.2.1.19 Implantação do ECRIS-TCN (continuação de 2019)

- 2.2.1.20 Integração entre o ECRIS-TCN e os componentes de interoperabilidade (CIR, BMS partilhado, CRRS)

Segurança e continuidade da atividade

No que diz respeito à segurança, a Agência continuará a prestar o serviço de segurança e de garantia da informação para todos os sistemas principais da atividade, incluindo o desenvolvimento e o aperfeiçoamento contínuo do sistema de gestão da segurança da informação e do sistema de gestão da continuidade da atividade. Em 2021, será realizado um estudo sobre as opções para reforçar a integração das capacidades avançadas de monitorização e operações de cibersegurança da eu-LISA na Unidade de Operações e na Unidade de Segurança, no que diz respeito aos sistemas principais da atividade, a fim de permitir que a Agência tome uma decisão sobre o modelo operacional pretendido ideal. A implementação do Serviço de Gestão da Identidade e do Acesso dos CBS também será iniciada em 2021, a fim de aumentar a conformidade com o quadro regulamentar, tendo em vista uma maior maturidade do perfil de cibersegurança, um reforço da identificação e deteção de ações de utilizadores maliciosas ou suspeitas e uma gestão mais eficaz em termos de tempo e recursos da contas e acessos dos utilizadores.

A segurança física das novas instalações em Taline e Estrasburgo será reforçada por controlos adicionais.

Em resumo, as atividades de 2021 são as seguintes:

- Atividades horizontais
 - 2.3.8 Atividades horizontais de segurança
- Atividades operacionais correntes
 - 2.1.1.18 Prestação do serviço de segurança e de garantia da informação para os sistemas principais da atividade
- Atividades operacionais dos projetos
 - 2.2.1.21 Realização de um estudo sobre as opções para reforçar a integração das capacidades avançadas de monitorização e operações de segurança na Unidade das Operações e na Unidade de Segurança
 - 2.2.1.22 Implementação do Serviço de Gestão da Identidade e do Acesso dos CBS

Atividades de apoio à atividade principal

As obrigações legais em matéria de apresentação de relatórios serão cumpridas em conformidade com a legislação pertinente.

Em 2021, será implementado o roteiro de acompanhamento em matéria de investigação e tecnologia, em conformidade com o mandato da Agência estabelecido no novo Regulamento que cria a eu-LISA. A estratégia de investigação atualizada estará na fase de execução.

A Agência continuará a disponibilizar aos Estados-Membros um plano de formação adaptado e de elevada qualidade sobre a utilização técnica dos sistemas sob a sua gestão.

Será realizado um estudo de viabilidade (para alcançar independência face às bases de dados de contratantes) relativo à qualificação de sistemas de correspondências biométricas, seguindo-se (eventualmente) a implementação de bases de dados biométricas utilizáveis pela eu-LISA para fins de testes.

Em resumo, as atividades de 2021 são as seguintes:

- Atividades horizontais
 - 2.3.1 Governação institucional e reforço das capacidades

- Atividades operacionais correntes
 - 2.1.1.19 Implementação do plano de formação para a prestação de formação aos Estados-Membros sobre a utilização técnica dos sistemas informáticos geridos pela Agência
 - 2.2.3.1 Estudo de viabilidade e implementação de um conjunto de ferramentas biométricas²⁹

Governação institucional

A fim de apoiar o desenvolvimento da eu-LISA enquanto centro de excelência, a Agência continuará a melhorar e manter o seu quadro de processos operacionais e o seu modelo de governação interna.

Como elemento pertinente do quadro de governação da Agência, o registo de controlo interno da eu-LISA será mantido e serão realizados exercícios de acompanhamento regulares para avaliar e assegurar os níveis de conformidade dos controlos internos da Agência. O Departamento de Governação Institucional coordenará, preparará e facilitará os trabalhos do Conselho de Administração e dos GC.

A Agência disponibilizará os recursos necessários para cumprir as suas obrigações legais no que se refere à elaboração do seu DOCUP e do relatório anual de atividades consolidado. Serão igualmente apresentados outros relatórios se os atos jurídicos o exigirem ou mediante pedido.

Os esforços no domínio das auditorias internas estão centrados na execução do plano anual de auditoria.

O EPMO da Agência continuará a reforçar as suas capacidades para apoiar gestores de projetos/programas e prestar serviços de garantia relacionados com os projetos e os programas. O EPMO continuará a reforçar o quadro de gestão de projetos na Agência e irá manter e desenvolver as ferramentas para apoiar a sua atividade e consolidar mecanismos estreitamente alinhados com a governação da Agência. Continuará também a realizar as avaliações *ex ante* na Agência.

Em resumo, as atividades de 2021 são as seguintes:

- Atividades horizontais
 - 2.3.1 Governação institucional e reforço das capacidades
 - 2.3.9 Atividades do Gabinete de Gestão de Projetos Empresariais (EPMO)
 - 2.3.10 Execução do plano anual de auditoria interna
- Atividades operacionais correntes
 - 2.1.4.1 Execução dos processos do quadro da ITSM da eu-LISA e respetiva apresentação de relatórios periódicos
 - 2.1.4.2 Melhoria e personalização das ferramentas da ITSM, abordando as novas iniciativas, bem como o resultado das revisões periódicas dos processos e serviços
 - 2.1.4.3 Novas definições de serviços e processos no âmbito do quadro de ITSM da eu-LISA
 - 2.2.4.1 Serviços de melhoria contínua de serviços e revisão de processos (continuação)

Políticas, relações com as partes interessadas e comunicações

Irão ser prosseguidas as parcerias com as instituições da UE, com as agências – em especial as do domínio da JAI – e com outros organismos da UE. Estas parcerias centrar-se-ão principalmente no contributo para a implantação dos novos sistemas e a evolução dos sistemas existentes, nomeadamente disponibilizando as competências técnicas e a formação da Agência aos Estados-Membros e às agências no domínio JAI envolvidas.

²⁹ Um conjunto de ferramentas para testar a precisão dos BMS, fornecidas pela eu-LISA. O atual conjunto de ferramentas biométricas é disponibilizado pelos fornecedores.

A Agência continuará a acompanhar os desenvolvimentos pertinentes no domínio da JAI. A eu-LISA está pronta a contribuir com os seus conhecimentos e assistência para possíveis estudos e investigação sobre sistemas informáticos de grande escala no domínio da JAI, se para isso for habilitada por uma delegação da Comissão e ao abrigo do mandato da eu-LISA nos termos do novo Regulamento que cria a Agência. No domínio da comunicação institucional, os principais esforços incidirão na atualização dos documentos de referência estratégicos para a comunicação interna e externa e na modernização adicional dos canais de comunicação em linha, a fim de executar de forma eficiente os planos de ação anuais em matéria de comunicação externa e interna.

Em resumo, as atividades de 2021 são as seguintes:

- Atividades horizontais
 - 2.3.2 Apoio executivo e relações com as partes interessadas

Gestão financeira, contratação pública e contabilidade

Em 2021, a execução do plano de aquisições e contratos e a prestação atempada de serviços relacionados com a gestão orçamental, a contratação pública e a gestão financeira serão a principal prioridade neste domínio de ação estratégica.

Em resumo, as atividades de 2021 são as seguintes:

- Atividades horizontais
 - 2.3.3 Gestão financeira, contratação pública e contabilidade

Serviços institucionais

Em Estrasburgo, já se iniciou a segunda extensão das instalações operacionais para acolher projetos atuais e futuros, que prosseguirá em 2021 com a fase de contratação pública do desenho técnico.

No que diz respeito aos serviços de TI, prosseguirá a evolução da rede informática institucional, dos sistemas, da virtualização e da arquitetura de armazenamento da Agência. De igual forma, prosseguirão a personalização e modernização das aplicações informáticas institucionais (plataformas de colaboração, comunicações e ferramentas de gestão de projetos; ARES e SYSPER).

Uma vez que a infraestrutura informática institucional da Agência será substituída em 2021, após um período de cinco anos, terá início a migração para a nuvem da DG DIGIT, reduzindo os custos operacionais dos serviços de TI da Agência e aumentando a eficácia dos processos informáticos. Em 2021, será lançado um projeto de dois anos para a aplicação do quadro ITIL 4, a fim de assegurar a normalização da seleção, planeamento, execução e manutenção dos serviços de TI institucionais na Agência. Posteriormente, terão início também a definição das políticas de gestão de documentos e a utilização de um sistema de gestão de documentos.

Em resumo, as atividades de 2021 são as seguintes:

- Atividades horizontais
 - 2.3.6 Prestação de serviços institucionais
 - 2.3.7 Segunda extensão das instalações operacionais em Estrasburgo

Gestão dos recursos humanos e do conhecimento

Em 2021, a Agência centrar-se-á em cinco áreas da gestão de recursos humanos:

- atividades normais (correntes) de gestão de recursos humanos em termos de estrutura, processos e práticas organizacionais executadas em conformidade com as regras e decisões pertinentes;

- consolidação da Agência na sequência da mudança, do crescimento e da transformação;
- continuação do desenvolvimento do ambiente e da cultura de aprendizagem, desenvolvimento da função de RH para parcerias empresariais e reforço do desenvolvimento e retenção do pessoal;
- continuação do desenvolvimento e aplicação do Quadro de Competências, a fim de assegurar que «as pessoas certas estão na função certa»;
- formações para o pessoal da eu-LISA em operações (formação técnica para o pessoal) e gestão dos conhecimentos.

Em resumo, as atividades de 2021 são as seguintes:

- Atividades horizontais
 - 2.3.4 Gestão de recursos humanos
- Atividades operacionais correntes
 - 2.1.4.4 Formação para o pessoal da eu-LISA em operações (formação técnica para o pessoal) e gestão dos conhecimentos

Proteção de dados

Proceder-se-á à elaboração do Relatório Anual de Trabalho em matéria de proteção de dados de 2021 e à comunicação intercalar do nível de cumprimento das disposições relativas à proteção de dados ao CA. Será aumentada a sensibilização para a proteção de dados e a frequência das sessões de sensibilização sobre a matéria (incluindo uma sessão especial sobre o dia da proteção de dados) para continuar a aumentar a sensibilização para os regulamentos e as regras internas em matéria de proteção de dados.

Em resumo, as atividades de 2021 são as seguintes:

- Atividades horizontais
 - 2.3.5 Proteção de dados

2. Atividades em 2021

2.1. Atividades operacionais correntes

A presente secção abrange todas as atividades operacionais principais da Agência que são realizadas diariamente. As atividades são agrupadas de acordo com as metas estratégicas.

2.1.1. Atividades no âmbito da Meta Estratégica 1

Gestão operacional e evoluções dos sistemas existentes

2.1.1.1. Eurodac – Manutenção da DubliNet

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

- acompanhamento contínuo das operações do sistema e dos seus componentes (ou seja, acompanhamento do estado de funcionamento do SC Eurodac, da conectividade e operações dos utilizadores e das operações da DubliNet);
- comunicação/interação com a comunidade de utilizadores finais, a fim de melhorar e estabilizar as operações e prestar apoio aos utilizadores;
- disponibilização de apoio de terceiro nível;
- disponibilização e apoio de certificados de encriptação para comunicações seguras;
- utilização e manutenção de ferramentas operacionais para apoiar os objetivos acima enumerados;
- acompanhamento contínuo do inventário e dos componentes do sistema, a fim de garantir que são mantidos atualizados e que beneficiam de apoio contínuo dos fornecedores (renovação de licenças, atividades de correção, etc., como parte de manutenção adaptativa);
- implementação de atualizações mais pequenas ou urgentes ou alterações técnicas decorrentes de manutenção corretiva ou adaptativa e outras emergências operacionais;
- implementação de evoluções urgentes decorrentes de manutenção adaptativa devido a atrasos na adoção da nova legislação prevista;
- gestão da interação com o contratante para a MWO e acompanhamento contratual em relação aos objetivos/tarefas acima referidos.

VALOR ACRESCENTADO:

A Agência cumprirá as suas obrigações legais e fornecerá aos Estados-Membros um sistema funcional em consonância com as necessidades das atividades.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- um aumento súbito do tráfego do Eurodac (devido a uma situação de crise) aumenta o risco de instabilidade e exerce pressão sobre os recursos (recursos humanos, utilização de ambientes técnicos, limitações de tempo) devido a medidas técnicas de atenuação imprevistas;
- os problemas de disponibilidade de espaço no centro de dados afetam o bom funcionamento das operações (por exemplo, sobreaquecimento dos bastidores devido à falta de espaço adicional, dificuldade em adicionar infraestruturas quando surgem problemas devido à capacidade limitada);
- aumento dos custos de manutenção devido a atrasos na adoção das bases jurídicas necessárias para evoluções planeadas dos sistemas;
- aumento dos custos de manutenção devido a evoluções imprevistas relacionadas com notificações de fim do apoio e fim de vida de qualquer componente do Eurodac.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta(s)	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Manter o Eurodac e a DubliNet no estado de funcionamento ideal	O Eurodac e a DubliNet funcionam como necessário (operações estáveis de acordo com os ANS) O Eurodac está permanentemente coberto pelo apoio técnico garantido pelos seus fornecedores	Os Estados-Membros recebem um serviço fiável do sistema Eurodac e uma comunicação segura e fiável da DubliNet	Conformidade com o ANS do Eurodac e da DubliNet e com os IDF institucionais relacionados com o Eurodac	Cumprimento integral do ANS-tipo e do ANS específico do Eurodac e da DubliNet	Relatórios sobre o desempenho do sistema (baseados nas ferramentas operacionais e nas estatísticas geradas sobre o ANS)	UPN

2.1.1.2. Manutenção do VIS/BMS**PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:**

Garantir a qualidade e o fornecimento das prestações contratuais incluídas no CQ da MWO2 e assegurar a continuidade dos serviços de manutenção ao longo da vigência do CQ, mediante:

- manutenção corretiva: gestão de incidentes, gestão de problemas e gestão de alterações;
- manutenção adaptativa: acompanhar e antecipar a obsolescência dos componentes do sistema, para assegurar que o VIS/BMS adere permanentemente às tecnologias de ponta e que existe apoio de fabricantes e/ou editores de componentes;
- manutenção perfectiva: melhorar, com base em conhecimentos técnicos especializados e recuperações identificadas, os componentes do VIS/BMS, de modo a assegurar o desempenho ideal;
- manutenção preventiva: efetuar alterações ao VIS/BMS com base em observações operacionais destinadas a impedir que potenciais fontes de problemas identificadas evoluam para incidentes.

VALOR ACRESCENTADO:

A Agência fornecerá aos Estados-Membros um VIS/BMS que funcione em conformidade com o quadro legislativo aplicável ao VIS/BMS e com o ANS acordado.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Garantir que as alterações ao VIS/BMS exigidas pelas atividades de manutenção são devidamente integradas no roteiro global do VIS/BMS e aplicadas em tempo útil, de modo que o sistema funcione em conformidade com o quadro legislativo aplicável ao VIS/BMS e com o ANS acordado.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta(s)	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Garantir que o VIS/BMS funcione de acordo com os requisitos em termos de disponibilidade/desempenho e que os eventos sejam geridos em conformidade com a ITSM e o ANS com os utilizadores finais. Através da manutenção adaptativa, assegurar que o VIS/BMS é abrangido pelo apoio dos fabricantes.	O sistema VIS/BMS funciona de acordo com o ANS	O VIS/BMS funciona de acordo com os requisitos e os eventos que impedem o sistema de funcionar devidamente são geridos em tempo útil para que o desempenho permaneça em conformidade com o acordo de nível de serviço celebrado com os utilizadores finais.	Conformidade com o ANS do VIS/BMS	As atividades de manutenção do VIS/BMS conduzem a um desempenho, por parte do sistema, de acordo com o estipulado no ANS, bem como a melhorias antecipadas e à prevenção de incidentes (ver anexo XI).	Relatórios operacionais e de manutenção periódicos, incluindo relatórios mensais relativos ao serviço e ao ANS.	UPN

2.1.1.3. Manutenção do SIS

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- manutenção corretiva: gestão de incidentes, gestão de problemas, gestão de alterações e gestão de versões;
- manutenção adaptativa: acompanhar e antecipar a obsolescência dos componentes do sistema, para assegurar que o SIS adere permanentemente às tecnologias de ponta e que existe apoio de fabricantes e/ou editores de componentes;
- utilização e manutenção de ferramentas operacionais para apoiar os objetivos/tarefas acima referidos;

PÚBLICO

67 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

- acompanhamento contínuo do inventário e dos componentes do sistema, a fim de garantir que são mantidos atualizados e que beneficiam de apoio contínuo dos fornecedores (renovação de licenças, atividades de correção, etc.);
- gestão da interação com o contratante para a MWO e acompanhamento contratual para os objetivos/tarefas acima referidos.

VALOR ACRESCENTADO:

SC do SIS disponível 24/24 horas nos 7 dias da semana, de acordo com os ANS.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

A nova tecnologia biométrica introduzida pode constituir um desafio para a resolução de problemas e incidentes.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta(s)	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Assegurar a disponibilidade do sistema 24/24 horas nos 7 dias da semana	SC do SIS disponível 24/24 horas nos 7 dias da semana, de acordo com os ANS (disponibilidade, desempenho, etc.).	Sistema SIS disponível, de acordo com os ANS, em 2021.	Conformidade com o ANS do SIS e com os IDF institucionais relacionados com o SIS.	Cumprimento integral do ANS-tipo e do ANS específico do SIS (ver o anexo XI).	Dados internos do SIS Dados relativos ao Service Desk Dados disponíveis para a eu-LISA no que se refere ao apoio de segundo nível Relatórios periódicos operacionais e de manutenção.	UPN

2.1.1.4. Manutenção do AFIS do SIS

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- manutenção corretiva: gestão de incidentes, gestão de problemas, gestão de alterações e gestão de versões;
- manutenção adaptativa: acompanhar e antecipar a obsolescência dos componentes do sistema, para assegurar que o AFIS do SIS adere permanentemente às tecnologias de ponta e que existe apoio de fabricantes e/ou editores de componentes; a implementação será levada a cabo sob a forma de evoluções;
- utilização e manutenção de ferramentas operacionais para apoiar os objetivos/tarefas acima referidos;
- acompanhamento contínuo do inventário e dos componentes do sistema, a fim de garantir que são mantidos atualizados e que beneficiam de apoio contínuo dos fornecedores (renovação de licenças, atividades de correção, etc.);
- gestão da interação com o contratante para a MWO e acompanhamento contratual para os objetivos/tarefas acima referidos.

VALOR ACRESCENTADO:

SIS central do SIS disponível 24/24 horas nos 7 dias da semana, de acordo com os ANS.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

A nova tecnologia biométrica introduzida pode constituir um desafio para a resolução de problemas e incidentes.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta(s)	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Assegurar a disponibilidade do sistema 24/24 horas nos 7 dias da semana.	Assegurar a disponibilidade do AFIS do SIS 24/24 horas nos 7 dias da semana, de acordo com os ANS (disponibilidade, desempenho).	Sistema AFIS do SIS disponível, de acordo com os ANS, em 2021.	Conformidade com o ANS do SIS.	Cumprimento integral do ANS-tipo e do ANS específico do SIS (ver o anexo XI).	Dados internos do SIS Dados relativos ao Service Desk Dados disponíveis para a eu-LISA no que se refere ao apoio de segundo nível.	UPN

2.1.1.5. Disponibilização aos Estados-Membros de apoio relativo ao SIS

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- prestar apoio contínuo aos Estados-Membros durante o processo de qualificação da evolução dos seus sistemas nacionais individuais;
- realizar campanhas de testes e de qualificação.

VALOR ACRESCENTADO:

- os sistemas nacionais dos Estados-Membros funcionam adequadamente;
- de um modo geral, as operações dos Estados-Membros não são afetadas por problemas nos sistemas de outros Estados-Membros;
- os potenciais novos Estados-Membros podem ser integrados de forma harmoniosa na comunidade do SIS;
- conformidade com o DCI e com as especificações técnicas pormenorizadas dos sistemas nacionais.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- aumento da complexidade resultante da introdução de tecnologias biométricas no sistema;
- aumento da complexidade resultante das iniciativas de interoperabilidade;
- sobreposição com outras atividades dos projetos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta(s)	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Garantir que os sistemas nacionais estão preparados para funcionar no sistema central do Sistema de Informação Schengen	São fornecidos a diferentes partes interessadas relatórios de testes que confirmam a boa preparação dos Estados-Membros para operar em articulação com o SIS central. Os novos Estados-Membros que aderem ao SIS podem ser integrados em qualquer momento adequado.	Apoio eficaz aos sistemas nacionais	Qualidade e calendário da integração dos Estados-Membros. Adesão ao plano de testes dos Estados-Membros.	Sem desvios em relação ao plano de testes para os sistemas nacionais dos Estados-Membros.	Dados do SIS. Dados operacionais e dos testes. Informações dos novos Estados-Membros (se for caso disso).	UTT

2.1.1.6. Evoluções não programadas do SIS

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

As principais ações ou tarefas são desencadeadas por alterações solicitadas.

VALOR ACRESCENTADO:

Melhoria das capacidades do SIS em termos de aplicação da lei e controlo das fronteiras, através das funcionalidades adicionais identificadas.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Riscos associados a atividades não programadas; impacto no planeamento global.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Assegurar que todas as evoluções do sistema não programadas mas necessárias sejam tratadas de forma sistemática e adequada.	O SIS aplicará alterações, tal como definidas pela comunidade de partes interessadas.	Nova versão do sistema central do SIS	Custo, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.1.1.7. Manutenção do SES

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- acompanhamento contínuo das operações e dos componentes do sistema;
- comunicação/interação com a comunidade de utilizadores finais, a fim de melhorar e estabilizar as operações e prestar apoio aos utilizadores;
- disponibilização de apoio de terceiro nível/gestão de incidentes, gestão de problemas, gestão de alterações operacionais e satisfação dos pedidos;
- utilização e manutenção de ferramentas operacionais para apoiar os objetivos/tarefas acima referidos;
- acompanhamento contínuo do inventário e dos componentes do sistema, a fim de garantir que são mantidos atualizados e que beneficiam de apoio contínuo dos fornecedores (renovação de licenças, atividades de correção, etc., como parte de manutenção adaptativa);
- implementação de atualizações e intervenções técnicas urgentes em virtude da manutenção corretiva e de emergências operacionais;
- gestão da interação com o contratante para a MWO e acompanhamento contratual para os objetivos/tarefas acima referidos.

VALOR ACRESCENTADO:

A Agência fornecerá aos Estados-Membros um SES que funcione em conformidade com o quadro legislativo aplicável ao SES e com o ANS acordado.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- interdependências face a outras atividades que contribuem para a implantação do SES, tais como a existência da infraestrutura comum partilhada (IECP), a modernização da rede e as atividades de reformulação dos sistemas legados (VIS);
- uma colaboração e cooperação adequadas com os Estados-Membros, uma vez que as implantações a nível nacional também devem ser sincronizadas;
- possível impacto na execução de outras iniciativas ou atividades correntes, em virtude de limitações em termos de recursos internos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Assegurar que o SES funciona de acordo com os requisitos e que os eventos são geridos de forma adequada.	O sistema central do SES funciona de acordo com o ANS	O comportamento do SES cumpre os requisitos e os eventos que impedem um comportamento adequado do sistema são geridos de forma proativa.	Conformidade com o ANS do SES	Cumprimento integral do ANS-tipo e do ANS específico do SES	Relatórios periódicos operacionais e de manutenção	UEPP

2.1.1.8. Manutenção da IECP

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- apoio contínuo ao conjunto de tarefas «Serviço de Programas IECP» e apoio global às iniciativas tecnológicas da IECP;
- acompanhamento regular, incluindo uma atualização do estado dos elementos de configuração (EC) através da gestão de incidentes/problemas/alterações e da gestão dos pedidos;
- realização de atividades de correção técnica e de segurança;
- realização de manutenção corretiva;
- conjunto de tarefas para manutenção evolutiva.

VALOR ACRESCENTADO:

- a infraestrutura comum partilhada está disponível e em consonância com o ANS;
- a infraestrutura comum partilhada está adaptada aos avanços nas tecnologias eficientes em termos de custos;
- as atividades relacionadas com serviços partilhados (ou seja, ferramentas de segurança das aplicações, monitorização conjunta, etc.), adjudicadas fora dos contratos relativos aos sistemas principais da atividade, são mantidas e apoiadas através de único contrato de manutenção em estado de funcionamento (MWO).

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Estabelecer um acordo de nível operacional (ANO) adequado entre a IECP e os fornecedores de sistemas principais da atividade (CBS) associados para gerir adequadamente a relação e as responsabilidades, ao nível da gestão da infraestrutura.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Identificar proativamente quaisquer elementos de configuração (EC) que atingirão o prazo de fim de apoio. Manter todos os EC sujeitos a um apoio adequado do fornecedor e a uma	Manutenção contínua da IECP, de acordo com o inventário de infraestruturas e o catálogo de serviços da IECP. Modernização ou substituição dos componentes pertinentes	Manutenção obrigatória no âmbito do CQ IECP, incluindo a gestão dos programas. Plataformas alinhadas com os requisitos dos CBS através de uma pilha tecnológica eficaz em termos de custos, fiável e automatizada.	Conformidade com os ANS de manutenção Indicadores de desempenho dos CBS	Conformidade total	Medição dos IDF através da ferramenta de ITSM. Acompanhamento da disponibilidade dos CBS.	UGI

plataforma partilhada adaptada aos avanços nas tecnologias eficientes em termos de custos.	identificados como pouco eficazes ou obsoletos.					
--	---	--	--	--	--	--

2.1.1.9. Coordenação da gestão operacional/gestão diária do sistema e tarefas partilhadas

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- coordenação das atividades operacionais;
- gestão de alterações;
- gestão da estação de trabalho do utilizador final (EUWS);
- gestão das salvaguardas;
- gestão diária do sistema, incidentes e resolução de problemas.

VALOR ACRESCENTADO:

Todas as operações de administração de sistemas fornecem ao CBS e à IECP os serviços necessários, que são fiáveis e estão disponíveis (em conformidade com os ANS em vigor).

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Assegurar que todos os serviços sejam prestados em conformidade com as expectativas da atividade e as especificações técnicas.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Manutenção, instalação e acompanhamento adequados do CBS ao abrigo da gestão da eu-LISA, para garantir	Gestão operacional segura e fiável dos sistemas centrais da atividade (CBS).	Tanto o CBS como os Estados-Membros recebem uma infraestrutura fiável, em conformidade com os ANS acordados.	Conformidade com o CBS e os ANS da IECP.	Toda a infraestrutura de sistemas está em conformidade com os seus serviços específicos e os ANS, tal como definidos no catálogo de serviços da	Relatórios da ITSM sobre a SMg	UGI

uma infraestrutura segura e fiável.						
-------------------------------------	--	--	--	--	--	--

2.1.1.10. *Continuidade da arquitetura institucional – criação de uma arquitetura de interoperabilidade*

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- criação de uma arquitetura de interoperabilidade pretendida;
- definição dos elementos essenciais da interoperabilidade;
- recolha dos requisitos disponíveis e criação de um catálogo de requisitos para a interoperabilidade;
- elaboração de diagramas de entidades de dados e definição de funções institucionais, ligando-os entre si para sistemas operacionais atuais e futuros, quando necessário para modelar a interoperabilidade com base no EIRA e outros enquadramentos;
- elaboração de um diagrama conceptual de dados para a carteira de sistemas prevista na eu-LISA;
- elaboração de uma matriz de aplicações/dados de estado futuro para completar o mapeamento entre funções/aplicações institucionais, e necessidades de dados, enquanto ponto de partida principal para apoiar a interoperabilidade;
- definição e documentação de futuros intercâmbios de informações com base nos requisitos da interoperabilidade;
- elaboração de padrões e normas de interoperabilidade a utilizar no desenvolvimento de novos sistemas e na evolução dos sistemas existentes, garantindo também que se baseiem em normas e padrões amplamente adotados ou tratados como melhores práticas fora da eu-LISA.

VALOR ACRESCENTADO:

Benefícios operacionais:

- maior eficiência e eficácia;
- diminuição dos períodos da execução e dos ciclos;
- melhoria das operações, processos e desempenho institucionais;

Benefícios para a infraestrutura informática:

- maior interoperabilidade e integração;
- maior capacidade de reutilização;

- maior normalização;
- menor desperdício e redundância;
- menores despesas com TI;
- melhor utilização e concretização de benefícios das TI;
- implantação, inicialização e desenvolvimento apoiados dos SI;
- maior estabilidade, segurança e fiabilidade;
- maior agilidade, flexibilidade e capacidade de resposta.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Não se preveem grandes desafios nesta fase.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Criar a futura arquitetura de interoperabilidade para a Agência (os CBS e a arquitetura informática institucional)	Desenvolver e acordar uma arquitetura de interoperabilidade pretendida para os futuros sistemas. Elaborar padrões e normas de interoperabilidade. Modelar dados de função da entidade/atividade. Desenvolver uma matriz de intercâmbio de informações. Aumentar o nível de maturidade institucional.	Definir os elementos essenciais da interoperabilidade, o catálogo de requisitos para a interoperabilidade, a matriz de aplicações/dados para o mapeamento entre funções/aplicações da atividade e as necessidades, padrões e normas de dados para os atuais e novos sistemas.	Execução da Fase 3: Arquitetura institucional – continuidade institucional.	Conformidade total	Relatório ao conselho de análise e comité de gestão da arquitetura	UPN

2.1.1.11. Atividades operacionais e evoluções/melhorias da UC e UCS

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui as operações diárias dos centros de dados (CD).

VALOR ACRESCENTADO:

Serviços de centros de dados fiáveis e altamente flexíveis.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Não foram identificados riscos significativos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Melhoria da qualidade de serviço global e otimização dos custos e riscos.	Integração operacional das disciplinas de tecnologias da informação e gestão de instalações para centralizar a monitorização, a gestão e um planeamento de capacidades inteligente de todos os sistemas críticos dos CD.	CD em funcionamento	Disponibilidade dos serviços de CD	Todos os serviços disponíveis 24/24 horas nos 7 dias da semana	Relatórios da ITSM sobre a SMg	UGI

2.1.1.12. Atividades de gestão das versões e da implantação

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Gestão das versões e da implantação de todos os sistemas principais da atividade, incluindo a coordenação e o acompanhamento de todas as atividades relacionadas com todas as fases do processo: planeamento, construção, testes e validação, implantação, revisão e encerramento. As atividades incluem as seguintes:

- definir e aprovar os planos de gestão das versões e da implantação;
- assegurar a integridade dos pacotes de versões e testá-los;
- assegurar que os pacotes de versões são passíveis de instalação e reversão;
- registo e gestão dos riscos, problemas e ensinamentos retirados, a par da tomada de medidas corretivas;
- assegurar que as aptidões e os conhecimentos são transferidos para as operações e os utilizadores.

VALOR ACRESCENTADO:

A Agência proporciona alterações técnicas e da atividade para minimizar os riscos e fornece aos Estados-Membros aplicações que funcionam em consonância com as suas necessidades no que respeita à atividade. Além disso, melhora também a coerência da abordagem de implantação para todos os sistemas principais da atividade.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Assegurar que as alterações necessárias através de atividades de manutenção sejam devidamente integradas no roteiro global e executadas em tempo útil, de modo que o sistema funcione de acordo com as necessidades da atividade.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Definir e chegar a acordo quanto aos planos relativos às versões e à implantação, bem como à transferência formal dos serviços novos ou modificados ou à retirada dos serviços descontinuados.	Versões planeadas, definidas, testadas e implementadas na produção para todos os CBS.	Melhor coordenação e acompanhamento de todas as atividades relacionadas com a gestão das versões e da implantação em todas as fases: planeamento, construção, testes e validação, implantação, revisão e encerramento.	Entrega dos planos de versões. Implantação das versões para os CBS.	Planos de versões criados e acordados no primeiro trimestre. Versões implantadas de acordo com os planos de versões.	Planos de versões acordados	UTT

2.1.1.13. Gestão das licenças**PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:**

Assegurar que as licenças utilizadas na eu-LISA são geridas de forma centralizada e que as datas nas quais ocorre a renovação do apoio são alinhadas, sempre que possível.

VALOR ACRESCENTADO:

As licenças geridas através de um único contrato beneficiam de preços negociados (ou seja, contrato de RLI do Oracle negociado a nível da Comissão).

O alinhamento das datas em que ocorre a renovação reduz o número de procedimentos de renovação.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

A conversão de vários contratos num contrato centralizado exige a participação de diversos contratantes que operam em condições diferentes.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Acompanhamento das diferentes licenças utilizadas na eu-LISA.	Apoio contínuo às licenças utilizadas pela eu-LISA (CBS e projetos partilhados).	As licenças utilizadas na eu-LISA são apoiadas em conformidade com o ANS exigido pelos diferentes sistemas principais da atividade.	Percentagem de licenças sob contrato de apoio gerido a nível central	Oracle (50 %) Software de salvaguarda (50 %) Linux OS (20 %)	Contratos dos CBS Contrato IECP	UGI

2.1.1.14. Gestão diária das operações da Unidade Central de Salvaguarda (UCS)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- gestão diária dos centros de dados;
- gestão das relações com as autoridades austríacas;
- gestão da capacidade.

VALOR ACRESCENTADO:

Os centros de dados prestam um serviço essencial.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- atrasos na implantação do sistema;
- subcapacidade dos centros de dados.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Manter os dois centros de dados plenamente operacionais.	Manutenção contínua e acompanhamento da capacidade dos dois centros de dados (UC e UCS).	Os centros de dados (UCS) apresentam o desempenho exigido, dotando a Agência da funcionalidade necessária.	Disponibilidade dos recursos dos centros de dados (refrigeração, potência).	Conformidade total	Instrumento de acompanhamento	UGI

2.1.1.15. Apoio de primeiro nível, 24/24 horas nos 7 dias da semana, para a gestão operacional dos sistemas do Service Desk da eu-LISA

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Gestão operacional de primeiro nível, 24/24 horas nos 7 dias da semana, dos sistemas principais da atividade, incluindo:

- comunicação eficaz aos Estados-Membros e a outras partes interessadas;
- gestão de documentação operacional em conjunto com os Estados-Membros;
- gestão de eventos e monitorização;
- participação na gestão do ciclo de vida dos incidentes em conformidade com a política de gestão de incidentes da eu-LISA;
- tratamento de pedidos padrão em conformidade com a política de resposta a pedidos da eu-LISA;
- entrega atempada dos relatórios acordados, de acordo com a política de gestão do nível de serviço da eu-LISA;
- contribuição regular para a gestão dos conhecimentos, bem como para a base de dados de conhecimentos.

VALOR ACRESCENTADO:

O Service Desk da eu-LISA presta aos Estados-Membros e outras partes interessadas os serviços necessários de apoio aos utilizadores dos sistemas principais da atividade.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Garantir que os serviços são prestados em conformidade com as regras e requisitos dos sistemas da atividade e com as expectativas dos clientes. Garantir a qualidade adequada da comunicação diária com as partes interessadas.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Manter e melhorar continuamente as atividades de apoio quotidiano e a satisfação dos clientes	Apoio eficiente e eficaz de primeiro nível aos sistemas principais da atividade da eu-LISA e comunicação fiável para os clientes e as partes interessadas da eu-LISA.	Os sistemas principais da atividade e os utilizadores dos Estados-Membros recebem serviços eficientes e fiáveis como primeiro nível de apoio, sendo também disponibilizada comunicação através dos canais de	Indicadores de desempenho do Service Desk Inquérito anual de satisfação dos clientes.	Para os indicadores de desempenho do Service Desk: acima de 80 %. Para o inquérito anual de satisfação dos clientes: acima de 80 %.	Os relatórios dos indicadores de desempenho do Service Desk. Inquérito anual de satisfação dos clientes.	UOS

comunicação
acordados.

Gestão operacional e evolução da infraestrutura de comunicação

2.1.1.16. Prestação de serviços de rede e gestão operacional regular dos contratos relativos à infraestrutura de comunicação (execução orçamental, aquisição, renovação, gestão de contratos)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- gestão operacional da infraestrutura da rede local CBS;
- gestão operacional da rede de gestão local (EUWS);
- gestão operacional do segundo nível de encriptação do SIS;
- gestão operacional do segundo nível de encriptação do VIS;
- gestão operacional dos sistemas do VIS Mail;
- gestão operacional dos sistemas do SIS Mail;
- evolução dos processos de gestão da rede;
- evolução da arquitetura da rede.

Atividades da TESTA:

- supervisão, que inclui a análise e a revisão dos relatórios operacionais, a organização de reuniões regulares relacionadas com as operações, o acompanhamento junto do prestador; pedidos de alteração e partes técnicas das encomendas de serviços;
- coordenação das relações entre os Estados-Membros e o prestador: manutenção das listas de contactos nos Estados-Membros; coordenação de todas as atividades da rede com impacto num Estado-Membro;
- apresentação de propostas de especificações técnicas solicitadas pela Comissão;
- identificação, avaliação e aplicação de melhorias nos serviços de rede (melhoria contínua).

Atividade em curso relacionada com a transferência para a eu-LISA dos contratos de infraestruturas de comunicação. A atividade abrange:

- alargamento ou renovação do apoio aos componentes do SIRENE Mail e do VIS Mail;
- aquisição e renovação dos componentes do segundo nível de encriptação;
- gestão contratual dos contratos específicos da TESTA-ng para os sistemas informáticos de grande escala geridos pela eu-LISA em consonância com o Regulamento que cria a eu-LISA;
- gestão contratual dos contratos de apoio aos sistemas do VIS Mail e do SIS Mail;
- gestão contratual dos contratos do segundo nível de encriptação do VIS e do SIS;
- fornecimento de especificações para a prorrogação dos contratos específicos.

VALOR ACRESCENTADO:

A infraestrutura de comunicação e os sistemas de comunicação conexos prestam os serviços de comunicação necessários aos sistemas principais da atividade e aos Estados-Membros.

No que diz respeito aos aspetos contratuais, a Agência cumprirá a sua obrigação legal e fornecerá aos Estados-Membros uma infraestrutura de comunicação para os sistemas informáticos de grande escala geridos pela eu-LISA em conformidade com o quadro legislativo e o ANS.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Assegurar que os serviços sejam prestados de acordo com as expectativas da atividade e as especificações técnicas.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Manter e monitorizar as redes geridas pela eu-LISA com vista a garantir a disponibilidade, segurança e fiabilidade da infraestrutura de comunicações. No que se refere ao SIRENE Mail e ao VIS Mail, todos os componentes devem ser abrangidos por apoio ao fabrico e de terceiros.	Funcionamento adequado da infraestrutura de comunicação e dos sistemas de comunicação conexos seguros e fiáveis e manutenção gerida de acordo com o ANS.	Os sistemas principais da atividade e os Estados-Membros recebem um serviço fiável da infraestrutura de comunicação, e os sistemas de comunicação conexos cumprem os requisitos e são geridos proativamente para que o seu desempenho esteja de acordo com o ANS.	Conformidade com os ANS da infraestrutura de comunicação.	Os serviços de infraestrutura das redes estão disponíveis e o seu desempenho está em conformidade com o ANS específico do sistema descrito na versão válida do catálogo de serviços da eu-LISA.	Relatórios sobre o desempenho dos sistemas e sobre o ANS.	UGI

2.1.1.17. Apoio de segundo nível à aplicação, 24/24 horas nos 7 dias da semana, para a gestão operacional dos sistemas principais da atividade

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Prestação de apoio de segundo nível (aplicações e bases de dados), 24/24 horas nos 7 dias da semana, à gestão operacional de todos os sistemas principais da atividade, incluindo gestão de incidentes, gestão de problemas, gestão de alterações e gestão de versões (implementação de RFC [Request for Comments] e de versões) e apoio técnico a projetos. Atividades de manutenção conducentes a um desempenho, por parte dos sistemas, consonante com o estipulado nos acordos de nível de serviço, com base em melhorias antecipadas e na prevenção de incidentes.

VALOR ACRESCENTADO:

A Agência cumprirá as suas obrigações legais e fornecerá aos Estados-Membros aplicações em consonância com as suas necessidades no que se refere à atividade.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Assegurar que as alterações das aplicações necessárias em função das atividades de manutenção sejam devidamente integradas no roteiro global e executadas em tempo útil, de modo que os sistemas funcionem de acordo com as necessidades da atividade.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Verificação da(s) fonte(s)	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Assegurar uma gestão das operações da aplicação de segundo nível dos CBS ininterrupta e de elevada da qualidade, 24/24 horas nos 7 dias da semana.	Gestão das operações da aplicação de segundo nível dos CBS ininterrupta e de elevada da qualidade, 24/24 horas nos 7 dias da semana.	Os CBS e os Estados-Membros recebem um serviço fiável em relação às aplicações, incluindo as bases de dados.	Conformidade com o acordo de nível de serviço operacional para aplicações.	As atividades de manutenção conduzem a um desempenho, por parte do sistema, consonante com o estipulado no acordo de nível de serviço, antecipando melhorias e prevenindo incidentes.	Relatórios sobre o desempenho do sistema e o ANS	UOS

Segurança e continuidade da atividade

2.1.1.18. Prestação do serviço de segurança e de garantia da informação para os sistemas principais da atividade

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- Planear e gerir
 - política, normas e orientações de segurança;
 - arquitetura de segurança;
 - sensibilização e formação em matéria de segurança;
 - apresentação de relatórios e comunicação;
- Identificar
 - gestão dos riscos de segurança;
 - modelização de ameaças;
 - informações sobre ameaças;
 - identificação dos ativos;
- Garantir
 - avaliações e auditorias de segurança;
 - avaliações das vulnerabilidades e testes de penetração;
 - exercícios de cibersegurança e equipa vermelha;
- Proteger
 - gestão de identidades e acessos;
 - configuração segura;
 - segurança das redes;
 - desenvolvimento de sistemas seguros e segurança das aplicações;
 - segurança dos pontos terminais;
 - encriptação e ICP;
 - gestão da vulnerabilidade técnica;

PÚBLICO

- Detetar
 - acompanhamento de eventos e incidentes de segurança;
- Responder
 - gestão de incidentes de segurança;
 - criminalística digital;
- Recuperar
 - gestão da continuidade da atividade das TIC.

VALOR ACRESCENTADO:

- riscos de segurança geridos a um nível aceitável;
- cumprimento dos requisitos legais e da atividade;
- aumento da confiança das partes interessadas;
- aumento da reputação da Agência como guardião fiável e segura de informações sensíveis da UE em matéria de segurança interna e gestão das fronteiras.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- baixa prioridade em relação a outras tarefas;
- a complexidade da atividade do projeto pode aumentar e tornar-se excessiva face à capacidade dos recursos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Reforçar as capacidades no domínio da segurança da informação relacionadas com os sistemas confiados à Agência	Prestação do serviço de segurança e de garantia da informação em conformidade com a estratégia de segurança e continuidade e o catálogo de serviços.	Política de segurança; gestão dos riscos de segurança; planos de segurança; sensibilização e formação em matéria de segurança, arquitetura de segurança, avaliações e auditorias de segurança; licenças de software; testes de segurança, monitorização da segurança, gestão de incidentes de	Garantia de que os riscos em matéria de segurança da informação serão geridos a um nível aceitável.	(1) % de processos das atividades e serviços conexos abrangidos pelo processo de gestão de riscos da informação (2) % de funcionários que concluíram o curso de aprendizagem eletrónica de sensibilização para a segurança (3) % de controlos de segurança implementados no âmbito de cada plano	(1) 60 % (2) 75 % (3) 65 % (4) 75 %	Relatórios de avaliação dos riscos internos Relatórios sobre a aprendizagem eletrónica Questionário de autoavaliação Relatórios de avaliação da segurança	SCU

		segurança, orientações de segurança.		de segurança do sistema de informação (4) % de testes de segurança trimestrais realizados em comparação com o previsto.			
--	--	--------------------------------------	--	---	--	--	--

Atividades de apoio à atividade principal (apresentação obrigatória de relatórios sobre os sistemas, formação técnica externa, investigação em matéria de tecnologia, etc.)

2.1.1.19. Implementação do plano de formação para a prestação de formação aos Estados-Membros sobre a utilização técnica dos sistemas informáticos geridos pela Agência

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Organização e realização de ações de formação, tal como previsto no plano de formação anual aprovado.

VALOR ACRESCENTADO:

O conhecimento técnico dos Estados-Membros e das agências da UE pertinentes parceiras sobre os sistemas é aumentado, resultando num melhor desempenho a nível nacional. Os Estados-Membros recebem formação específica sobre a utilização técnica dos sistemas.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- disponibilidade do pessoal da eu-LISA para ministrar a formação, bem como dos contratantes para preparar e ministrar formação específica;
- vários projetos paralelos que envolvem os novos desenvolvimentos do sistema exigem demasiado tempo aos peritos dos Estados-Membros que lidam com os sistemas da eu-LISA, o que significa que estes dispõem de tempo limitado para participar em cursos de formação pertinentes. Tal resulta numa diminuição gradual das competências a nível dos Estados-Membros;
- o caráter não permanente dos perfis profissionais que apoiam as atividades de formação dos Estados-Membros (apoio externo e PND).

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	Aumentar e aplicar o conhecimento dos Estados-Membros e agências da UE pertinentes sobre o funcionamento técnico e a utilização dos sistemas.	Cumprir a tarefa principal da Agência, em conformidade com o regulamento que a cria, e fornecer aos Estados-Membros formação técnica sobre o funcionamento e a utilização dos sistemas.	Existência de um programa de formação sobre os sistemas reativo e adaptado, que satisfaça plenamente as necessidades das partes interessadas.	Taxa de satisfação dos formandos (escala de 1-5, 1 mais reduzido, 5 mais elevado)	Média não inferior a 3 (escala de 1-5)	Formulários de avaliação	UCG

2.1.2. Atividades no âmbito da Meta Estratégica 2

Gestão operacional e evoluções dos sistemas existentes

2.1.2.1. Melhorias na gestão do ciclo de vida das aplicações (ALM)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

A eu-LISA enfrenta atualmente desafios de extremo a extremo:

- rastreabilidade dos instrumentos de desenvolvimento da aplicação;
- formalização dos processos do ciclo de vida e do quadro de governação das aplicações;
- inexistência dos níveis de automatização necessários para a gestão do ciclo de vida das aplicações.

Esta situação deu origem a dificuldades no acesso a informações ou a documentação ao longo dos processos de desenvolvimento das aplicações. O plano para a introdução de um processo eficiente de gestão do ciclo de vida das aplicações (ALM) e a utilização de um conjunto de ferramentas de automatização terão impacto em todas as unidades operacionais da Agência. No entanto, a atual situação que a Agência enfrenta, a saber, o desenvolvimento de vários novos sistemas informáticos de grande escala ao mesmo tempo (começando com o SES), requer uma abordagem flexível e gradual para a implementação da ALM, bem como a rápida obtenção de resultados positivos, antes de a implementação poder ser alargada a toda a Agência. A implementação da ALM está já prevista como uma atividade específica no Documento Único de Programação 2020-2022 e será finalizada em 2021.

O estudo de 2019 relativo à ALM deverá aumentar o conhecimento sobre a capacidade da ALM e definir alguns elementos essenciais para a sua implementação, tais como os processos e a governação. Promoverá uma utilização mais coerente e mais eficiente das ferramentas. Apoiará igualmente o planeamento das atividades necessárias para a implementação integral da solução de ALM, com início em 2020 e finalização prevista para 2021.

VALOR ACRESCENTADO:

- menos falhas humanas devido a uma maior automatização;
- recuperação mais rápida.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- Regras aplicáveis à adjudicação de contratos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	Garantir a disponibilidade de ferramentas e de procedimentos para assegurar um modelo de prestação contínua que proporcione maior flexibilidade e agilidade.	Produtos, ferramentas e procedimentos.	Disponibilização mais rápida de versões.	Prazo para a colocação no mercado (em comparação com os anos anteriores)	Mais versões. Alterações mais rápidas. Campanhas de testes mais rápidas. Maior automatização.	Plano de versões anual	UTT

2.1.2.2. Apoio à plataforma de gestão do ciclo de vida das aplicações (ALM)**PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:**

A plataforma ALM (gestão do ciclo de vida das aplicações), que deverá estar implementada antes da execução do projeto SES e todos os novos sistemas futuros, destina-se a ser utilizada também, em algum momento, no CBS já existente. A plataforma abrangerá muitas ferramentas do ciclo de vida, pelo que será necessária uma apropriação e apoio adequados pelo pessoal interno para manter uma plataforma utilizável para testar e executar adequadamente as versões.

VALOR ACRESCENTADO:

Manutenção de uma plataforma utilizável para testar e executar adequadamente versões para o CBS (novas e já existentes).

PRINCIPAIS DESAFIOS:

O principal desafio consiste em dispor de uma governação adequada da plataforma para permitir uma utilização e um acompanhamento eficientes.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	Possuir uma plataforma que esteja atualizada e continuamente disponível.	Manutenção ao longo dos anos para a plataforma ALM (incluindo ferramentas, dados, processos).	Assegurar a continuidade e o bom funcionamento da plataforma ALM que apoia a gestão das aplicações (testes, versões, manutenção).	Plataforma continuamente disponível para apoiar as atividades na ALM, sem impacto na atividade dos projetos ou versões devido à disponibilidade das ferramentas e dos dados.	Impacto nulo nas atividades dos projetos, das versões e operacionais planeadas.	Planeamento, riscos e questões relacionados com atividades dos projetos, das versões ou operacionais.	UTT

2.1.3. Atividades no âmbito da Meta Estratégica 3

Não aplicável. Não estão previstas, em 2021, atividades correntes para a Meta Estratégica 3.

2.1.4. Atividades no âmbito da Meta Estratégica 4

Governação institucional (centro de excelência, governação, planeamento e apresentação obrigatória de relatórios institucionais, gestão da qualidade, auditoria interna, etc.)

2.1.4.1. Execução dos processos do quadro da ITSM da eu-LISA e respetiva apresentação de relatórios periódicos

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- gerir adequadamente os processos, tendo em conta eventuais melhorias na definição de processos, bem como na execução destes;
- apresentação regular de relatórios sobre os IDF do processo e sobre os ANS;
- monitorização e apresentação de propostas no sentido da evolução dos processos mediante a melhoria contínua dos serviços, a fim de apoiar o ciclo de vida dos processos implementados;
- análise e proposta de possíveis melhorias da ferramenta de ITSM da eu-LISA.

VALOR ACRESCENTADO:

- melhoria significativa da execução e do controlo dos processos;
- melhoria da apresentação de relatórios utilizando dados em linha do SM9 e os IDF definidos por sistema;
- definição e implementação de novos processos necessários, no âmbito do quadro de ITSM da eu-LISA;
- evolução da maturidade dos processos através da melhoria contínua dos serviços;
- manutenção de um registo das melhorias e iniciativas;
- otimização da eficiência mediante a alavancagem das capacidades da ferramenta de ITSM na infraestrutura de apoio dos sistemas da eu-LISA e dos contratantes.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- baixa prioridade devido à acumulação de tarefas;
- ausência de supervisão e controlo adequados dos processos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Compatibilizar continuamente os objetivos das atividades com as capacidades, os processos e os recursos afetados para atender da melhor maneira possível às necessidades das partes interessadas	Assegurar a manutenção, o acompanhamento e a elaboração de relatórios, de forma adequada, sobre os processos de ITSM pela eu-LISA.	Os processos de ITSM da eu-LISA são geridos de forma eficiente e eficaz.	Os sistemas principais da atividade e os Estados-Membros recebem serviços fiáveis, com base no quadro da ITSM da eu-LISA.	Conformidade com os IDF para os processos	Os IDF acordados para os processos	Documentação relativa aos processos pertinentes. Relatórios sobre os IDF.	UOS

2.1.4.2. Melhoria e personalização das ferramentas da ITSM, abordando as novas iniciativas, bem como o resultado das revisões periódicas dos processos e serviços

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- recolha e análise das novas capacidades necessárias, novas funcionalidades e características melhoradas das ferramentas da ITSM, desencadeadas principalmente pelos seguintes elementos:

PÚBLICO

89

DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

- o resultado das revisões periódicas dos processos e serviços planeadas para 2021; melhorias necessárias nas ferramentas, a registar, para avaliação e acompanhamento adequados, no registo IECP da eu-LISA;
- a integração de novos sistemas e iniciativas conforme necessário, alterações e melhorias nos processos e serviços (atuais e novos);
- disponibilização de todos os recursos necessários para as melhorias acordadas nas ferramentas;
- uma equipa de projeto a anunciar, e o seu âmbito acordado, com base na Tarefa 1, na descrição do conjunto de tarefas, no calendário e nos recursos;
- uma oferta para consultoria externa para executar este projeto, a definir e acordar;
- o início das melhorias acordadas – o lançamento do projeto.

VALOR ACRESCENTADO:

- processos consideravelmente mais eficientes e eficazes em vigor, descrições de serviço mais precisas, alinhadas com a integração dos novos sistemas, reforçando assim o desempenho operacional da eu-LISA e cumprindo as expectativas das partes interessadas;
- minimização significativa dos riscos relacionados com a medição de serviços (ANS, IDF).

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- baixa prioridade devido à sobrecarga de tarefas;
- ausência de supervisão e controlo adequados dos processos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Compatibilizar continuamente os objetivos das atividades com as capacidades, os processos e os recursos afetados para atender da melhor maneira possível às necessidades das partes interessadas	Alinhar o âmbito e as capacidades dos processos, bem como as respetivas definições de serviço novas ou atualizadas, beneficiando de funcionalidades novas, personalizadas e melhoradas das ferramentas.	As ferramentas da ITSM estão atualizadas, adequadas à sua finalidade e preparadas para utilização, abordando a integração dos novos sistemas – do ponto de vista do utilizador, contratante, serviço e processos.	Reforçar a eficácia do processo e integrar com êxito os novos sistemas no modelo de processos de ITSM da eu-LISA, bem como nas respetivas ferramentas.	IDF e ANS correspondentes aos processos	Níveis acordados dos IDF e ANS correspondentes	Relatórios trimestrais e anuais sobre os IDF	UOS

2.1.4.3. Novas definições de serviços e processos no âmbito do quadro de ITSM da eu-LISA

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- identificar os novos serviços e acordar a sua definição, através da gestão de projetos;
- autorizar os recursos necessários e definir os serviços com as respetivas partes interessadas internas da eu-LISA;
- atualizar o catálogo de serviços da eu-LISA;
- dispor de uma decisão de gestão sobre os novos processos que é necessário definir a curto prazo, chegar a acordo sobre a propriedade dos processos (por exemplo, gestão da conceção de serviços, gestão das relações comerciais, gestão dos fornecedores);
- instituir a organização necessária – como um projeto, com os recursos internos e externos estimados;
- definir os processos e implementá-los;
- atualizar o pacote do quadro da ITSM da eu-LISA, incluindo os novos processos.

VALOR ACRESCENTADO:

Processos consideravelmente mais eficientes e eficazes em vigor, aumento significativo do desempenho operacional da eu-LISA, cumprimento de todas as expectativas das partes interessadas, minimização dos riscos relacionados com a medição de serviços, garantia de uma abordagem pragmática e realista para a medição de serviços e respetivos relatórios.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- baixa prioridade devido à sobrecarga de tarefas;
- ausência de supervisão e controlo adequados dos processos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Compatibilizar continuamente os objetivos das atividades com as capacidades, os processos e os recursos	Definir e executar novos serviços, com base nas novas iniciativas em curso (interoperabilidade, ETIAS, SES, etc.) para	Um modelo de processos e de serviço atualizado da eu-LISA, que defina novos serviços, desencadeado por novas iniciativas,	Aumentar a eficiência do serviço prestado às partes interessadas da eu-LISA.	Observância do âmbito, do orçamento e do prazo acordados do projeto.	O projeto é concluído de acordo com o âmbito, o orçamento e o calendário aprovados.	Painéis e relatórios periódicos do progresso do projeto. Repositório de documentação do projeto.	UOS

afetados para atender da melhor maneira possível às necessidades das partes interessadas	identificar as melhorias necessárias nos processos existentes e definir e implementar novos processos.	processos e sistemas, reforçando a forma como a eu-LISA presta os seus serviços a todas as partes interessadas.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

Gestão dos recursos humanos e do conhecimento

2.1.4.4. Formação para o pessoal da eu-LISA em operações (formação técnica para o pessoal) e gestão dos conhecimentos

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- formação interna (análise, conceção, desenvolvimento, execução, avaliação, análise das lacunas, alinhamento, acompanhamento) e partilha de conhecimentos;
- gestão do conhecimento levada a cabo de acordo com a política de gestão do conhecimento (em fase de elaboração aquando da elaboração do presente DOCUP);
- criação de conteúdos de aprendizagem eletrónica;
- gestão administrativa da formação;
- apoio às operações e aos gestores de projetos na implementação de melhorias nos sistemas atuais e no lançamento de novas funcionalidades e sistemas confiados à Agência;
- criação do ambiente adequado para permitir ao pessoal aprender e praticar;
- cooperação com o Departamento de Operações no que respeita ao planeamento e ministração de formação técnica.

VALOR ACRESCENTADO:

- o pessoal operacional da eu-LISA poderá exercer melhor as suas atribuições e oferecer serviços melhores às partes interessadas da Agência;
- aumento do valor acrescentado que os sistemas, dados e tecnologias proporcionam às partes interessadas;
- ser um conselheiro de confiança e um facilitador técnico para as partes interessadas em matérias abrangidas pelo mandato da Agência;
- desenvolver e manter uma imagem positiva junto das partes interessadas internas e externas;
- consolidar o seu papel como empregador atrativo, com ênfase na retenção de pessoal e na oferta de desenvolvimento contínuo ao pessoal.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- recursos humanos disponíveis insuficientes para aplicar a política de gestão do conhecimento e absorver as mudanças decorrentes da reorganização (os gestores de aplicações ministraram sessões de formação técnica; esta situação mudará ao abrigo da nova estrutura organizacional);
- os atuais membros do pessoal podem não obter aproveitamento no processo de certificação, que garante o cumprimento dos objetivos de aprendizagem necessários para o acesso aos sistemas.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Continuar a ser uma entidade empregadora atrativa, retendo e desenvolvendo o pessoal de forma contínua	Responder às necessidades de formação técnica. Crescer como centro de conhecimento e manter a excelência operacional. Identificar novas soluções para otimizar os processos das atividades. Garantir a captação de conhecimentos. Organizar atividades após análise. Avaliar o impacto na atividade.	Cursos em matéria de operações e aplicações para o pessoal; criação de um laboratório de formação; aplicação de uma política de gestão dos conhecimentos; ambientação técnica; criação de um processo de certificação prévia ao acesso aos sistemas principais.	O pessoal da eu-LISA será capaz de alcançar um melhor desempenho; a eu-LISA será reconhecida como um centro de conhecimento, incluindo conhecimentos especializados.	1. Número de atividades de formação organizadas. 2. Nível de satisfação geral. 3. Aumento da sensibilização para a base de dados sobre a gestão do conhecimento. 4. 100 % dos novos funcionários seguiram o programa de ambientação técnica. 5. Número de funcionários que obtêm aproveitamento no processo de certificação.	1. 50 ações de formação organizadas. 2. Nível de satisfação superior a 85 %. 3. Organização de pelo menos 2 sessões de sensibilização. 4. 100 % dos novos funcionários seguiram o programa de ambientação técnica num prazo de 3 meses após a chegada. 5. 100 % do pessoal técnico (que lida com os sistemas) deve ter aproveitamento no processo de certificação.	Relatórios SMART Estatísticas iLearn Relatórios sobre os progressos realizados no âmbito do programa de trabalho	URH

2.2. Atividades operacionais dos projetos

Esta secção abrange todas as atividades operacionais principais da Agência que são realizadas com base em projetos. O acompanhamento do desempenho do projeto é efetuado de acordo com a metodologia de gestão de projetos da Agência. Em conformidade com esta metodologia, os indicadores de desempenho dos projetos selecionados para a apresentação de relatórios pela Agência são os custos, o calendário e o âmbito de aplicação. Para a apresentação de relatórios sobre indicadores de desempenho, a Agência utiliza uma escala de classificação de tipo semáforo (vermelho, amarelo, verde). Estes indicadores são estabelecidos em conformidade com as seguintes tolerâncias:

	Custo	Calendário	Âmbito de aplicação
Verde	Desvio total < 5 %	Desvio total < 5 %	Sem desvio
Amarelo	Desvio total entre 5 % e 10 %	Desvio total entre 5 % e 10 %	Desvios permitidos dentro dos limites de custo e calendário, desde que estejam alinhados com os argumentos económicos e sejam aprovados pela direção do projeto
Vermelho	Desvio total > 10 %	Desvio total > 10 %	Quando as condições acima não são cumpridas

2.2.1. Atividades no âmbito da Meta Estratégica 1

Gestão operacional e evoluções dos sistemas existentes

2.2.1.1. Aplicação do novo quadro jurídico do SIS (continuação de 2019)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- novas funcionalidades, regras operacionais, campos de dados, indicações e categorias de visados nos termos dos artigos 26.º, 32.º, 36.º e 38.º do Regulamento SIS;
- campos de dados adicionais nos termos do artigo 24.º do Regulamento SIS para uma melhor identificação das pessoas;
- aperfeiçoamento do sistema central do ponto de vista da capacidade.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

Em 2019, a eu-LISA centrou-se no lançamento de desenvolvimentos relacionados com o novo quadro jurídico do SIS.

Em 2020, a eu-LISA centrou-se na implementação das novas funcionalidades, regras operacionais, campos de dados adicionais e indicações nos termos dos artigos supramencionados.

VALOR ACRESCENTADO:

Melhoria das capacidades de aplicação da lei e de controlo das fronteiras do SIS através das funcionalidades adicionais identificadas.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- todas as partes interessadas terão de estar estreitamente coordenadas em cada fase deste projeto;
- os Estados-Membros terão de alcançar determinados marcos dentro dos prazos estabelecidos em consonância com o DCI;

- a aplicação do DCI para possibilitar as operações de teste, uma vez que estas constituem uma etapa importante para a conclusão do projeto.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Introduzir novas categorias de indicações no SIS, campos de dados suplementares, novas categorias de visados e novos utilizadores do sistema.	O projeto fornecerá novas funcionalidades definidas na nova base jurídica do SIS para a aplicação da lei e o controlo das fronteiras.	Uma nova versão do sistema central do SIS, que inclui as novas funcionalidades centrais do SIS identificadas no instrumento jurídico reformulado (decisão de regresso não incluída).	Custo, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.2. *Decisão de regresso do SIS (continuação de 2019)*

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Este projeto irá desenvolver e aplicar os requisitos relativos às decisões de regresso estabelecidos no novo instrumento jurídico do SIS.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

Em 2019, a Agência dará início ao projeto relacionado com a decisão de regresso do SIS.

Em 2020, a eu-LISA centrou-se na implementação do novo indicador de decisão de regresso e na funcionalidade conexa.

VALOR ACRESCENTADO:

Melhoria das capacidades do SIS em matéria de migração e aplicação da lei mediante a melhoria do controlo, situação e informação das decisões de regresso emitidas (que atualmente não são devidamente controladas).

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- todas as partes interessadas terão de estar estreitamente coordenadas em cada fase deste projeto;
- os Estados-Membros terão de alcançar determinados marcos dentro dos prazos estabelecidos em consonância com a implementação do DCI;
- é necessário reunir conhecimentos adequados sobre a decisão de regresso europeia para que as atividades e práticas atuais não comprometam o projeto.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Facultar novas categorias de indicações (decisão de regresso) e as funcionalidades conexas.	Este projeto fornecerá uma nova funcionalidade relativa às decisões de regresso, definida na nova base jurídica do SIS.	Uma nova versão do sistema central do SIS que inclua funcionalidades relativas a decisões de regresso.	Custo, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.3. *Módulo genérico de interligação/interface do SIS de base³⁰ para permitir a ligação do SIS a outros sistemas e a aplicação da interligação ETIAS*

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

No âmbito deste projeto, o SIS central será alargado através de uma solução que permitirá o intercâmbio de mensagens com outros sistemas. Na primeira fase, o SIS central será alargado através de um módulo genérico de interligação/interface e a Agência irá gerir e supervisionar as seguintes fases do projeto: solicitação da atividade necessária ao contratante para a MWO do SIS, incluindo conceção, construção, implementação, integração, testes, implantação e aceitação final do sistema.

Na segunda fase, o módulo de interligação/interface será personalizado para trocar mensagens com o ETIAS; a atividade incluirá:

- solicitar a atividade necessária ao contratante para a MWO do SIS, tendo em conta as informações relativas à avaliação de impacto previamente elaboradas;
- revisão do DCI do SIS para refletir a estrutura das mensagens/transações enviadas do ETIAS e das respostas;
- cooperação com a equipa do ETIAS e do SIS para coordenar a execução do projeto e o alinhamento do planeamento, de acordo com os requisitos do ato jurídico;
- configuração do módulo de interligação/interface (interconectividade) entre o SIS e o ETIAS;
- aperfeiçoamento dos aspetos da capacidade de pesquisa alfanumérica do sistema central do SIS, a fim de satisfazer o volume de pesquisas exigido;
- testes pertinentes antes da colocação final em produção;
- colocação em produção, atividades de encerramento do projeto e aceitação final do sistema.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

Módulo de interligação de base implementado e preparado para os testes.

³⁰ A implementação deste módulo de interligação/interface terá em conta as avaliações de impacto correspondentes no âmbito da implementação do ETIAS e terá igualmente em conta os aspetos da interoperabilidade.

VALOR ACRESCENTADO:

- limitação dos custos futuros da interligação do sistema central do SIS com outros sistemas;
- gestão de recursos mais fácil;
- interligação operacional entre o SIS central e o ETIAS, em conformidade com os requisitos.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- o espaço limitado no centro de dados pode influenciar a arquitetura da solução;
- os recursos limitados da eu-LISA podem implicar um aumento do apoio externo;
- as definições do DCI relativas aos sistemas internos e externos poderão não estar prontas;
- os atos jurídicos podem influenciar as possibilidades de interligação;
- o volume da futura troca de mensagens não é claro.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato	Esta atividade visa permitir que o sistema central do SIS se interligue com outros sistemas internos ou externos (por exemplo, ETIAS, VIS, etc.). Atualizar o sistema central do SIS com os requisitos legais do ETIAS, permitindo pesquisas alfanuméricas de dados pessoais de nacionais de países terceiros registados no ETIAS, na sequência da apresentação de um pedido.	Um módulo de interligação criará uma solução de barramento de serviços de empresa, que permite o intercâmbio de dados com sistemas internos ou externos. O SIS é atualizado de modo a cumprir os requisitos legais do ETIAS. O sistema central do SIS está interligado com o ETIAS e é capaz de processar pesquisas alfanuméricas provenientes do ETIAS, bem como o envio de respostas ao ETIAS no que se refere a nacionais de países terceiros.	Existência de uma plataforma/interface operacional do sistema central do SIS para a interligação com outros sistemas. O SIS cumpre as disposições jurídicas do ETIAS e permite, através de consultas automatizadas, avaliar se a entrada do requerente na União poderia constituir uma ameaça (segurança, imigração ilegal, etc.).	Custo, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.4. Execução da Fase 2 do AFIS do SIS (continuação de 2019)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- realização de campanhas de testes de integração a nível interno e dos Estados-Membros;
- coordenar a execução ao nível dos sistemas nacionais e do sistema central;
- comunicação e acompanhamento regulares junto dos Estados-Membros e outras partes interessadas.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

- validação dos novos requisitos em matéria de impressões digitais decorrentes do novo quadro jurídico do SIS, em conjunto com os Estados-Membros e com a Comissão;
- atualização das especificações do sistema AFIS do SIS;
- melhoria da arquitetura do sistema AFIS fornecido na Fase 1 para fazer face aos novos requisitos.

VALOR ACRESCENTADO:

Os controlos de fronteira de primeira linha serão viabilizados graças à Fase 2 do AFIS. A funcionalidade das impressões digitais latentes será igualmente ativada para as pessoas desconhecidas procuradas.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- todas as partes interessadas têm de estar estreitamente coordenadas em cada fase deste projeto;
- os Estados-Membros terão de atingir marcos com prazos específicos em consonância com a aplicação do DCI, a fim de possibilitar a realização de testes das operações, dado que tal representa uma etapa fundamental para a concretização do projeto;
- os Estados-Membros terão de estar preparados para a data-alvo de conclusão do projeto;
- os problemas em termos de evolução e coerência do *hardware/software* terão de ser tratados individualmente, e estes problemas imprevistos poderão conduzir a atrasos adicionais;
- as atividades da reformulação do SIS terão lugar paralelamente a esta implementação e poderão ter um impacto direto no desenvolvimento da solução;
- o calendário das atividades de interoperabilidade poderá ter efeito nos requisitos a considerar antes da execução da segunda fase do AFIS;
- poderá ser necessário implementar o modo ativo/ativo para cumprir compromissos adicionais com as partes interessadas da Agência.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realizaçāo(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Garantir um melhor tempo de resposta para as pesquisas biométricas. Aumentar a capacidade e o fluxo de transações da base de dados do AFIS. Apoiar funções biométricas adicionais e permitir níveis adicionais de precisão.	Este projeto irá melhorar as funcionalidades já instaladas na Fase 1 do AFIS do SIS.	Este projeto disponibilizará capacidades biométricas adicionais aos Estados-Membros.	Custo, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.5. *Passagem do ambiente de pré-produção (PPE) do SIS de dentro da montanha (ITM) para fora da montanha (OTM) (continuação de 2020)*

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- passagem do PPE do SIS de um projeto ITM para OTM, que separará totalmente o PP do PPE nas instalações da UCS;
- conceção e fornecimento de um PPE autónomo e deslocação de todos os sistemas pertinentes para as instalações OTM da UCS;
- desativação de qualquer equipamento desnecessário situado nas instalações ITM da UCS, libertando uma pegada de centro de dados valiosa para utilização no futuro SIS e outros projetos;
- realização da avaliação da segurança no contexto do processo de gestão de alterações.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

Para 2020, está previsto o seguinte:

- iniciação do projeto;
- avaliação de impacto relativa a serviços e funcionalidades na UCS (documentação pormenorizada do calendário do projeto);
- primeira parte do cumprimento dos pré-requisitos de referência (reformulação do PPE);
- segunda parte do cumprimento dos pré-requisitos de referência (reformulação da rede, reconfiguração de dispositivos, plano de transição, etc.).

VALOR ACRESCENTADO:

- PP e PPE do SIS autónomos nas instalações da UCS;
- a UCS ITM acolherá apenas os sistemas PP da eu-LISA;
- a UCS OTM acolherá os sistemas não PP da eu-LISA;
- sem infraestrutura partilhada entre os sistemas PP e PPE do SIS.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- duas (2) semanas de interrupção do funcionamento do PPE da UCS;
- incapacidade da UCS OTM para fornecer a pegada de centro de dados e apoio à rede no que se refere aos sistemas de PPE do SIS.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Alinhamento com a decisão da eu-LISA de manter apenas os sistemas de produção nas instalações ITM da UCS	Transferência do PPE do SIS de ITM para OTM, nomeadamente para as instalações de Sankt Johann im Pongau – Salzburgo (UCS)	O resultado do projeto é a separação e a deslocação dos sistemas de PPE do SIS de ITM para OTM, nomeadamente para as instalações da UCS. Isto libertará uma pegada de centros de dados importante, que pode ser utilizada para expandir o PP. Além disso, proporcionará maior segurança aos sistemas da eu-LISA.	Custo, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.6. Conformidade do Eurodac com os serviços da IECP/CSS**PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:**

Esta atividade inclui o seguinte:

- alinhamento contínuo do Eurodac com os serviços da IECP/CSS, assim que estejam disponíveis e incluídos no catálogo de CSS;
- o alinhamento incluirá (de acordo com o catálogo em evolução dos CSS) a utilização harmonizada de: serviços de rede, serviços de monitorização, serviços de sistema operativo, serviços de segurança, serviços de gestão de dados, serviços de localização e de listas, serviços de gestão de sistemas e de redes;

- o projeto incluirá a gestão da interação do contratante Eurodac com o(s) contratante(s) dos CSS, a criação e gestão de interfaces contratuais através de ANO, evoluções técnicas e atualizações do Eurodac (TAF, PPE, testes e ambientes de produção);
- testes e qualificação, gestão de projetos, apresentação de relatórios e acompanhamento.

VALOR ACRESCENTADO:

- redução do custo total de propriedade associado à aplicação da atual abordagem de tipo «silo»;
- harmonização das atividades de gestão operacional e melhor utilização dos conhecimentos adquiridos e dos recursos;
- melhor planeamento dos centros de dados e redução da pegada da infraestrutura.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- atraso no projeto de implementação da IECP/CSS centrais e indisponibilidade dos serviços no catálogo pertinente a tempo de permitir um planeamento adequado;
- as limitações a nível do espaço do centro de dados podem afetar a implantação da IECP/CSS, atrasando as atividades pertinentes previstas para a conformidade do Eurodac;
- os condicionalismos técnicos da arquitetura do Eurodac podem dificultar a conformidade com determinados serviços comuns.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Alinhamento da infraestrutura comum partilhada (IECP) e dos serviços comuns partilhados através da utilização de software e de infraestruturas harmonizados, concebidos centralmente a nível da eu-LISA.	O Eurodac está a utilizar a infraestrutura comum partilhada (IECP) e os serviços comuns partilhados (CSS) Resultados indicativos (subordinados à disponibilidade dos CSS-IECP): utilização de serviços de armazenamento, ferramentas e serviços de acompanhamento, serviços de gestão da configuração, contentores, etc.	O sistema central do Eurodac cumpre os requisitos da IECP e tira partido dos CSS disponibilizados, permitindo a harmonização entre as aplicações, a criação de sinergias e a facilitação da gestão operacional, economias de escala e uma redução do custo total de propriedade.	Custo, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.7. Desenvolvimento da reformulação do VIS

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui um SC-VIS modificado e o sistema nacional de vistos, em conformidade com a base jurídica do VIS alterada³¹.

VALOR ACRESCENTADO:

O sistema estará pronto para ser atualizado tal como exigido pela base jurídica do VIS alterada.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Atrasos na adoção da base jurídica.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Elaborar especificações, adjudicar contratos, conceber, testar, integrar as alterações necessárias no VIS para implementar as novas funcionalidades do VIS.	SC-VIS e SN-VIS modificados em conformidade com a base jurídica do VIS alterada.	SC-VIS e SN-VIS modificados em conformidade com a base jurídica do VIS alterada.	Custo, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.8. Desenvolvimento do ETIAS – implementação das alterações consequentes para o VIS

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

- implementação das novas funcionalidades no sistema VIS para interoperabilidade com o ETIAS;
- atualização das especificações do sistema VIS em conformidade;
- integração e validação das alterações através da campanha de testes.

³¹ Serão disponibilizadas mais informações após a adoção das alterações à base jurídica do VIS.

VALOR ACRESCENTADO:

O VIS e o ETIAS serão totalmente interoperáveis: o VIS conseguirá receber, tratar e responder a consultas do ETIAS.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- o contrato MWO2 em vigor termina em maio de 2022;
- esta atividade tem de ser estreitamente coordenada com a reformulação do VIS e outras mudanças na interoperabilidade para determinar as alterações necessárias no sistema VIS. Será imposto um calendário apertado para efetuar estas alterações.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato	O VIS conseguirá receber, tratar e responder a consultas do ETIAS.	Serão instaladas novas funcionalidades do VIS.	Reforço das funcionalidades do sistema VIS e conformidade legal.	Custo, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.9. Integração da solução única de monitorização integrada com o processo de gestão de eventos, abrangendo todos os sistemas em funcionamento

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade consiste na integração da solução única de monitorização com o processo de gestão de eventos – para 2021-2022, acrescentando todos os novos sistemas.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

Esta atividade é composta por três fases: as duas primeiras executadas antes de 2021 e a terceira executada em 2021-2022.

1. Acordo com todos os contratantes da eu-LISA no sentido de contribuírem para a gestão normalizada de eventos – em 2020.

Incluirá um estudo para alcançar o seguinte:

- chegar a acordo com todos os contratantes da eu-LISA no sentido de estes contribuírem para esta definição do processo;
- receber dos contratantes a lista existente com todos os alarmes únicos, a par dos respetivos atributos – situação atual;
- assegurar que as listas são analisadas pelos peritos da eu-LISA com a assistência dos contratantes;

PÚBLICO

103 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

- elaborar uma proposta, válida para todos os sistemas, que contenha os tipos de indicações de apoio de nível 1 e de nível 2 e os atributos de grupos e de indicações de que a eu-LISA necessita – a situação pretendida.
- 2. Definição e execução da política de gestão de eventos da eu-LISA – prevista para 2020-2021:
 - definir a política de gestão de eventos;
 - definir um plano de ação para a execução da política.

VALOR ACRESCENTADO

- proporcionar um maior nível de flexibilidade para os acompanhamentos e para a comunicação de qualquer tipo de problemas e facilitar significativamente as atividades diárias de apoio de nível 1 e de nível 2;
- a integração da solução única de monitorização com o processo de gestão de eventos proporcionará um nível suficiente de alinhamento das soluções de monitorização de todos os sistemas geridos pela eu-LISA;
- reduzir significativamente o risco de omissão de alertas críticos;
- todos os sistemas principais da atividade serão abrangidos pela solução única de monitorização e utilizarão uma abordagem normalizada para geração de alarmes/indicações.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- incumprimento do calendário, devido a um possível atraso na execução da gestão do evento;
- condicionalismos em matéria de segurança;
- atrasos na contratação;
- a evolução deste projeto plurianual depende das realizações do ano anterior.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Melhorar significativamente a monitorização de todos os sistemas principais da atividade, tirando partido dos benefícios da solução única de monitorização, já implementada, bem como do processo de	Através de um processo normalizado de monitorização de eventos a nível de todos os sistemas, estruturar melhorar os alarmes recebidos, com os atributos obrigatórios.	Com base no processo de gestão de eventos a nível de todos os sistemas e na melhoria da qualidade da geração de indicações, a integração necessária com a solução única de monitorização melhorará substancialmente a	Custo, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UOS

gestão de eventos da
ITSM, criado em 2020.

eficiência e a eficácia
da monitorização.

2.2.1.10. Apoio técnico a um projeto destinado a desenvolver uma prova de conceito e um protótipo do portal de pedidos de visto em linha da UE (continuação de 2020)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

O projeto visa especificamente:

- identificar as necessidades dos requerentes e consulados no processo de pedido de visto em linha;
- identificar as soluções tecnológicas para satisfazer essas necessidades;
- desenvolver um conceito para a arquitetura institucional de um portal de pedidos em linha, tendo em conta:
 - a opção preferencial do estudo, mas também outras opções possíveis, e
 - os requisitos dos Estados-Membros relativamente a determinadas funcionalidades.
- construir um protótipo funcional do portal de pedidos em linha, incluindo diferentes perfis/interfaces de utilizador para as autoridades centrais e consulados dos Estados-Membros, prestadores de serviços externos e requerentes;
- testar as funcionalidades do portal de pedidos em linha em função de critérios mensuráveis específicos, nomeadamente precisão, eficácia e impacto no processo de pedido de visto;
- validar o conceito técnico do portal de pedidos de visto, incluindo os requisitos para a arquitetura do sistema;
- analisar os requisitos técnicos, orçamentais e legais para executar o portal de pedidos em linha, incluindo uma estimativa completa dos custos, e apresentar recomendações conexas.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

Análise, conceção, elaboração de especificações, desenvolvimento de protótipo e testes.

VALOR ACRESCENTADO:

Os resultados do projeto devem proporcionar uma base factual significativa para analisar a viabilidade de um portal de pedidos de visto em linha da UE e tomar decisões sobre medidas adicionais, incluindo possíveis propostas legislativas.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- execução dos projetos com os recursos existentes na eu-LISA;

- atrasos no processo de contratação pública devido a procedimentos de contratação obrigatórios.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato	Testar e demonstrar a viabilidade do conceito de um portal de pedidos de visto em linha da UE, com a participação dos Estados-Membros. Prestar orientações sobre os requisitos técnicos, orçamentais e legais de um portal de pedidos de visto em linha da UE, tendo em vista possíveis propostas legislativas.	O projeto desenvolverá e testará um protótipo de um portal de pedidos de visto em linha da UE correspondente às recomendações de primeira fase do estudo.	Os resultados do projeto devem proporcionar uma base factual significativa para analisar a viabilidade de um portal de pedidos de visto em linha da UE e tomar decisões sobre medidas adicionais, incluindo possíveis propostas legislativas.	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde		UPN

2.2.1.11. Novo motor de busca e atualização Oracle para o SIS, a fim de melhorar a disponibilidade e considerar funcionalidades de transcrição (continuação de 2019 e 2020)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

O projeto visa especificamente:

- implantar um motor de busca de ponta, incluindo novas funcionalidades de pesquisa;
- aumentar a capacidade de consulta;
- reafetar recursos a fim de aumentar a capacidade de notificações;
- otimizar a capacidade geral.

VALOR ACRESCENTADO:

- instalação de funcionalidades de pesquisa de ponta;
- criação de capacidade adicional em termos de consultas (oito vezes superior em comparação com a conceção original do sistema central do SIS);

- criação de capacidade adicional para indicações.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- recursos limitados;
- conflito com outros projetos;
- o teste de equivalência de consultas constitui um grande desafio.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Obter funcionalidades de pesquisa de ponta eficientes em termos de custos. Capacidade adicional para o sistema central. Possibilitar a utilização do mesmo motor de busca em todos os Estados-Membros no futuro próximo.	O sistema central do SIS irá implantar um novo motor de busca para capacidade adicional em termos de consultas e indicações. Documentação conexa atualizada.	Novas funcionalidades de pesquisa de ponta do sistema central do SIS, que sejam ainda eficientes em termos de custos, capacidade adicional de consulta e indicações; preparar um módulo do motor de busca para os sistemas nacionais.	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.12. Continuação das atividades de reorganização dos centros de dados (continuação de 2020)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

O projeto visa especificamente implementar:

- uma solução de bastidores normalizada para todos os atuais e novos CBS;
- uma norma de caminho de cabos, pré-cablagem e contenção;
- uma solução adequada em termos de fonte de alimentação e refrigeração.

VALOR ACRESCENTADO:

- resposta aos atuais e novos requisitos aplicáveis aos centros de dados e às infraestruturas;
- redução dos custos através de uma abordagem normalizada.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- Assegurar que a capacidade dos centros de dados é suficiente para acolher os novos sistemas.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realizaçāo(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de custos, de acordo com o mandato da Agência	Reorganizar os centros de dados a fim de cumprirem os novos requisitos de gestão da capacidade (capacidade, potência, refrigeração).	Centros de dados reorganizados (bastidores, computação e potência).	Os centros de dados cumprirão os novos requisitos em termos de elevada densidade para alcançar uma maior capacidade de alojamento e para dar resposta às necessidades da atividade.	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UGI

Gestāo operacional e evolução da infraestrutura de comunicação

2.2.1.13. Transição para a nova rede TESTA

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

O âmbito da migração englobará os seguintes elementos sob gestão da eu-LISA:

- a infraestrutura de comunicação do VIS/SES/ETIAS;
- a infraestrutura de comunicação do SIS;
- ligações ponto a ponto para os sistemas centrais do SES, ETIAS, SIS e VIS.

Cada elemento terá de ser concebido, construído e testado antes de se poder concretizar a migração a partir do elemento atual.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

- assinados contratos específicos para manter as atuais infraestruturas de comunicação e ligações ponto a ponto;
- assinado contrato específico para a implementação e a migração da infraestrutura de comunicação do SIS.

VALOR ACRESCENTADO:

- Melhor visão e controlo de toda a rede e prestação de serviços:

- contratualização;
- colaboração mais estreita com os Estados-Membros.
- Valor técnico:
 - monitorização de extremo a extremo;
 - gestão criptográfica de dispositivos;
 - conhecimentos para instalação nos locais, incluindo dados específicos.
- Aumento da segurança:
 - controlo direto da encriptação e acesso físico aos bastidores;
- migrações futuras mais fáceis;
- maior disponibilidade – possibilidade de recorrer a vários prestadores em paralelo.
- aumento de capacidade para as infraestruturas de comunicação.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- os serviços TESTA-ng não serão prorrogados;
- o contrato-quadro F-PEN não será adjudicado;
- a assinatura do contrato-quadro F-PEN será adiada;
- o orçamento não será aprovado a tempo da assinatura de contratos específicos;
- os recursos para a gestão dos TAP não estarão disponíveis;
- a migração não pode ocorrer antes de a nova rede de comunicação estar tecnicamente pronta;
- a infraestrutura de comunicação do VIS será migrada apenas após a EF do SES, para evitar qualquer impacto sobre a mesma;
- a migração deverá utilizar mecanismos disponíveis (comutações, B TAP, fora do horário de funcionamento) para reduzir ao mínimo necessário o seu impacto na atividade;
- a migração terá de ser realizada em conformidade com as políticas de ITSM da eu-LISA, especialmente a política de gestão de alterações. Por conseguinte, cada migração de instalações ocorrerá em dois passos: a) migração da pré-produção, b) migração da produção – o que significa que existirão dois eventos de migração para cada instalação e deverão existir pelo menos cinco dias úteis para o utilizador final entre estes passos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de	Continuação do intercâmbio de comunicações seguro entre os sistemas	Novas infraestruturas de comunicação para o SIS, VIS, SES e ETIAS	Apoio ao intercâmbio harmonioso e protegido entre os sistemas nacionais e os	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UGI

custos, de acordo com o mandato da Agência	nacionais e os sistemas centrais do SIS, VIS, SES, ETIAS, Eurodac e outros sistemas informáticos de grande escala sob gestão da eu-LISA e entre várias instâncias dos sistemas centrais.	Todos os sítios do SIS, VIS, SES e ETIAS migrados para as novas infraestruturas de comunicação. Ligações da eu-LISA utilizadas pelo Eurodac migradas para a nova infraestrutura de comunicação do EuroDomain	sistemas centrais e entre instâncias dos sistemas centrais nos próximos anos.				
--	--	--	---	--	--	--	--

2.2.1.14. Deslocação dos pontos de ligação da WAN dos sistemas centrais (continuação de 2020)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

O projeto consiste em várias tarefas:

- trabalhos de engenharia para criar dois pontos de entrada fisicamente separados na sala de telecomunicações do centro de dados;
- instalação de novas linhas físicas (cobre e fibra) pelo operador de telecomunicações e colocação das linhas em funcionamento após os testes;
- migração das ligações existentes (TESTA-ng SIS/VIS/Eurodac; EASO; Frontex; CSS; fornecedor de serviços de Internet) para as novas linhas separadas fisicamente.

VALOR ACRESCENTADO:

- Melhoria da resiliência das ligações de rede, através de uma melhor separação física das ligações à rede – liberta espaço no centro de dados graças à concentração de equipamento atualmente distribuído por vários bastidores.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- Encontrar um veículo contratual para cumprir o objetivo.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Fornecer às partes interessadas soluções e serviços fiáveis e eficazes em termos de	Transferir os pontos terminais da WAN do centro de dados da UC	Implantação dos pontos terminais da WAN através das novas	Melhoria da capacidade do centro de dados e aumento da	Cumprimento do ANS para o contrato de rede	O relatório sobre o indicador de desempenho da rede	Relatórios sobre o desempenho dos sistemas e sobre o ANS	UGI

custos, de acordo com o mandato da Agência	para as novas salas de comunicação na UC.	salas técnicas no centro de dados da UC.	resiliência física da rede.		mostrará uma ligação segura e estável após a implantação.		
--	---	--	-----------------------------	--	---	--	--

Desenvolvimento e implantação de novos sistemas

2.2.1.15. Implantação do projeto SES (continuação de 2019)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

A Agência é responsável pela execução de todas as atividades relacionadas com o desenvolvimento, a implantação e a gestão operacional do SES, bem como por ligar a este último as infraestruturas fronteiriças dos Estados-Membros. Tal será feito através da interface nacional uniforme (INU), que é idêntica em todos os Estados-Membros, uma vez que se baseia em especificações técnicas comuns. A eu-LISA não só desenvolverá esta interface, como também coordenará, a nível nacional, a integração da IUN por parte dos Estados-Membros. Além disso, a eu-LISA deverá acolher a outra interface externa do SES – o Serviço Web (SW) –, que prestará serviços aos nacionais de países terceiros que pretendam verificar o seu período de estada autorizado. O SW funcionará também como um portal para que os transportadores verifiquem se um nacional de um país terceiro com um visto de curta duração emitido para uma ou duas entradas já esgotou o número de entradas autorizadas nesse visto. Esta atividade centrar-se-á na execução de componentes relacionados com o sistema central do SES que podem facilitar a introdução de novos componentes de interoperabilidade na plataforma. Além disso, as evoluções técnicas do VIS e do SIS poderão fazer parte do pacote de implantação. Tal incluirá o módulo de base do SES e o módulo genérico do VIS para a interligação/interface, para permitir a ligação do SES e do VIS a outros sistemas e a implantação da ligação do ETIAS.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

Em 2019, o CQ relativo ao projeto foi assinado, iniciando-se a finalização da fase dos requisitos. Em conformidade com o planeamento indicativo, a eu-LISA começou a trabalhar na interoperabilidade VIS-SES. Iniciou-se uma avaliação do impacto do Regulamento SES no VIS e a definição das especificações funcionais, esperando-se que a avaliação completa esteja concluída até ao final do ano. O novo documento técnico do VIS (Documento de Controlo das Interfaces – DCI) deverá ser entregue aos Estados-Membros até ao final de 2019.

Em 2020, prosseguirá a fase de testes e desenvolvimento (janeiro a setembro de 2020). As interfaces uniformes nacionais serão implantadas entre maio e agosto de 2020 e os testes de integração entre sistemas serão executados (setembro e outubro de 2020). Os testes dos Estados-Membros terão início em dezembro de 2020.

VALOR ACRESCENTADO:

O projeto visa implantar o sistema principal da atividade, em conformidade com os requisitos do Regulamento (UE) 2017/2226 do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece o Sistema de Entrada/Saída (SES).

O SES é necessário para responder aos seguintes desafios:

PÚBLICO

111 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

- resolver os atrasos dos controlos nas fronteiras e melhorar a qualidade dos controlos nas fronteiras para os nacionais de países terceiros;
- assegurar uma identificação sistemática e fiável das pessoas que excedem o período de estada autorizada ao abrigo de um visto;
- reforçar a segurança interna e os esforços para combater o terrorismo e as formas graves de criminalidade.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- interdependências face a outras atividades que contribuem para a implantação do SES, tais como a existência da infraestrutura comum partilhada (IECP), a modernização da rede e as atividades de reformulação dos sistemas legados (VIS);
- uma colaboração e cooperação adequadas com os Estados-Membros e as agências pertinentes no domínio da JAI, uma vez que as implantações a nível nacional também devem ser sincronizadas; garantia de que o equipamento de controlo das fronteiras utilizado cumpre os níveis de desempenho necessários e garante a segurança;
- possível impacto na execução de outras iniciativas ou atividades correntes, em virtude de limitações em termos de recursos internos.
- otimização dos processos e infraestruturas das atividades em pontos de passagem de fronteira.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	Conceção e implantação da plataforma e sistema do SES em consonância com o regulamento relativo à interoperabilidade.	O sistema central do SES ficará operacional.	Os Estados-Membros recebem apoio para a concretização de uma gestão mais inteligente e mais segura das fronteiras.	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UEPP

2.2.1.16. *Implantação do BMS / BMS partilhado do SES (continuação do projeto SES de 2019)*

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade centrar-se-á na execução do componente do SES relacionado com o BMS, ao abrigo do novo regulamento relativo à interoperabilidade, para que a plataforma possa ser utilizada como sistema biométrico partilhado pela Agência.

No âmbito da contratação do BMS do SES (BMS partilhado), a eu-LISA começará gradualmente a fornecer o novo pacote de *software* do utilizador (USK), que terá de ser integrado nos sistemas nacionais do SES e substituirá os diversos pacotes de ferramentas não normalizados atualmente utilizados no âmbito do VIS e do SIS.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

Em 2019, o CQ relativo ao projeto principal do SES foi assinado, iniciando-se a finalização da fase dos requisitos. No que diz respeito ao BMS partilhado / BMS do SES, está a decorrer um concurso (atualmente na primeira fase) e a segunda fase será concluída mediante a assinatura do CQ em dezembro.

Em 2020, o desenvolvimento do SES avançará (janeiro a setembro de 2020) paralelamente à finalização dos requisitos para o BMS partilhado / BMS do SES (de janeiro a abril). Os testes de integração entre sistemas terão lugar em setembro e outubro de 2020.

VALOR ACRESCENTADO:

O projeto visa implantar os sistemas principais da atividade, em conformidade com os requisitos do Regulamento (UE) 2017/2226 do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece o Sistema de Entrada/Saída (SES).

A criação de um Sistema de Entrada/Saída da UE é considerada necessária para dar resposta aos seguintes desafios:

- resolver os atrasos dos controlos nas fronteiras e melhorar a qualidade dos controlos nas fronteiras para os nacionais de países terceiros;
- assegurar uma identificação sistemática e fiável das pessoas que excedem o período de estada autorizada ao abrigo de um visto;
- reforçar a segurança interna e os esforços para combater o terrorismo e as formas graves de criminalidade.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- interdependências face a outras atividades que contribuem para a implantação do SES, tais como a existência da infraestrutura comum partilhada (IECP), a modernização da rede e as atividades de reformulação dos sistemas legados (VIS);
- uma colaboração e cooperação adequadas com os Estados-Membros e as agências pertinentes no domínio da JAI, uma vez que as implantações a nível nacional também devem ser sincronizadas;
- possível impacto na execução de outras iniciativas ou atividades correntes, em virtude de limitações em termos de recursos internos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	Conceção e implantação da plataforma e sistema do BMS partilhado em consonância com o regulamento relativo à interoperabilidade.	Entrada em funcionamento do sistema BMS do SES juntamente com o sistema central do SES dentro do prazo legal + disponibilização da plataforma BMS partilhado como	Os Estados-Membros e as agências pertinentes no domínio da JAI recebem apoio para a concretização de uma gestão mais inteligente e mais segura das fronteiras.	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UEPP

		plataforma de migração do BMS para os sistemas legados (SIS, VIS e Eurodac) e sistemas futuros (ECRIS-TCN) da eu-LISA.					
--	--	--	--	--	--	--	--

2.2.1.17. *Implantação do ETIAS (continuação de 2019)*

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- instalação da infraestrutura técnica (continuação de 2020);
- execução técnica e funcional;
- qualificação funcional, técnica e de segurança extremo a extremo;
- definição de alto nível dos procedimentos da atividade e ensaio;
- especificação dos relatórios jurídico e operacional.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

A legislação aplicável foi adotada em setembro de 2018. Os atos de execução foram aprovados em 2019 e 2020. As especificações técnicas foram elaboradas em 2019 e 2020. A contratação teve início em 2019. Foram recrutados novos efetivos. Os contratos relativos ao quadro de engenharia transversal foram assinados em 2020. Tal permitiu o início do desenvolvimento do sistema central do ETIAS para a eu-LISA. Estava também prevista a conceção de alto nível do ETIAS.

VALOR ACRESCENTADO:

A Agência cumprirá as suas obrigações legais e fornecerá aos Estados-Membros, à Frontex e à Europol um sistema que funcione de acordo com as necessidades da sua atividade.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- os Estados-Membros podem solicitar um desenvolvimento faseado do SES e do ETIAS, em vez de os abordarem em paralelo;
- cooperação adequada com a Frontex, enquanto anfitriã da UC do ETIAS;
- prevê-se que vários componentes do ETIAS sejam partilhados com o SES. A introdução de dependências entre esses grandes projetos poderá gerar atrasos inesperados;
- o ano previsto para a entrada em funcionamento é considerado um grande desafio e excessivamente otimista;

- o número de recursos humanos previsto para o projeto pode ser insuficiente.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	Conceção, implantação e qualificação do sistema central e da infraestrutura de comunicação. Adaptação do ambiente de segurança e medidas para dar cumprimento a novos tipos de serviços. Interoperabilidade com outros sistemas centrais. Preparação das operações.	Entrada em funcionamento do ETIAS dentro do prazo previsto.	O ETIAS é desenvolvido de acordo com o regulamento pertinente e fornece aos Estados-Membros um novo sistema destinado a avaliar o risco antes da entrada, no espaço Schengen, de nacionais de países terceiros isentos da obrigação de visto.	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.18. Execução dos regulamentos relativos à criação de um quadro para a interoperabilidade entre os sistemas de informação da UE

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade de uma carteira (programa) inclui as seguintes vertentes de trabalho:

- o desenvolvimento do CIR em curso (como parte do ETIAS) até ao final de 2022, incluindo o desenvolvimento dos componentes dos artigos 20.º a 22.º;
- o desenvolvimento do ESP em curso (como parte do ETIAS) até ao final de 2023;
- o desenvolvimento do BMS partilhado em curso (como parte do SES) até ao final de 2021 e alargado de modo a incluir os outros sistemas (como previsto na base jurídica);
- o desenvolvimento do MID de janeiro de 2021 até ao final de 2023;
- desenvolvimento do CRRS (de 2020 até ao final de 2021).
- apoio às agências pertinentes no domínio da JAI para a implantação do ESP e do BMS partilhado, incluindo a garantia da implementação adequada da funcionalidade de pesquisa biométrica pelas agências pertinentes.

Cada sistema (SIS/VIS/Eurodac/SES/ETIAS/ECRIS-TCN) incluirá referências relativas às suas adaptações para interoperabilidade nos seus projetos específicos, em consonância com o respetivo orçamento previsto no QFP.

VALOR ACRESCENTADO:

- maior facilidade de utilização, maior controlo do acesso e novas capacidades para os sistemas;
- melhoria do custo total de propriedade dos sistemas;
- melhoria das capacidades do sistema em termos de pesquisa e gestão de identidades;
- melhoria da gestão da capacidade, do desempenho e da redimensionabilidade;
- redução do custo total de propriedade dos sistemas, melhores serviços para as partes interessadas.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- adoção tardia dos atos de execução e delegados e das alterações consequentes do ETIAS;
- vários projetos a decorrer em simultâneo e a competir por recursos (SES, ETIAS, ECRIS-TCN, etc.);
- coordenação e alinhamento da implantação do ESP com as agências pertinentes no domínio da JAI;
- calendários interdependentes entre diferentes projetos (interoperabilidade e SES, ETIAS, etc.).

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	Objetivos específicos: conceção, fornecimento, implantação e gestão operacional de componentes técnicos de elevada qualidade que permitam a interoperabilidade entre sistemas informáticos centrais de grande escala, satisfazendo assim todas as necessidades da atividade mencionadas acima.	Desenvolvimento e implantação do Portal de Pesquisa Europeu – ESP (2020-2023). Desenvolvimento e implantação do repositório comum de dados de identificação – CIR (2020-2022). Desenvolvimento e implantação do BMS partilhado (2020-2023). Desenvolvimento e implantação do MID (2021–2023). Desenvolvimento e implantação do CRSS, integrado com todos os componentes previstos no regulamento relativo à interoperabilidade e nos CBS (2019-2021).	ESP, CIR, BMS partilhado, MID e CRSS totalmente implantados juntamente com todas as interfaces para os sistemas existentes. Serão também tidas em conta as interfaces para sistemas futuros.	Custo, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.19. *Implantação do ECRIS-TCN (continuação de 2019)*

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- preparação, publicação e gestão do convite à apresentação de propostas para o desenvolvimento e colocação em funcionamento do ECRIS-TCN;
- definição de conceções extremo a extremo pormenorizadas e de alto nível;
- definição e execução da política de segurança do ECRIS-TCN;
- instalação da infraestrutura técnica;
- execução técnica e funcional;
- qualificação funcional, técnica e de segurança extremo a extremo;
- definição, instalação e teste dos processos e procedimentos da atividade com as partes interessadas (Estados-Membros, Eurojust, Europol, Procuradoria Europeia);
- definição, configuração e teste dos relatórios jurídico e operacional;
- configuração e teste dos processos, procedimentos e ferramentas de apoio operacionais;
- preparação e transferência para as operações.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

Preparação da contratação, recrutamento da equipa do projeto e apoio à preparação dos atos de execução e delegados.

VALOR ACRESCENTADO:

Este sistema centralizado permitirá às autoridades dos Estados-Membros identificar quais outros Estados-Membros detêm registos criminais relativos ao nacional de um país terceiro em questão, para que possam utilizar o sistema ECRIS existente para efetuar pedidos de informações sobre condenações apenas junto destes Estados-Membros.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

Um contratante externo será responsável pelo desenvolvimento do sistema central, que será realizado em sincronização com a implantação dos sistemas nacionais sob a coordenação da eu-LISA. Um fator crítico na execução bem-sucedida e atempada será a criação de um fórum de gestão de projetos com gestores de projetos nacionais, presidido pela eu-LISA, a fim de prever e atenuar os riscos, gerir rapidamente problemas comuns e promover a comunicação entre projetos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas da Agência	Conceção e implantação do sistema central, da infraestrutura de comunicação, da infraestrutura nacional uniforme e da interoperabilidade com outros sistemas centrais.	Entrada em funcionamento do sistema central do ECRIS-TCN de acordo com o prazo legal.	Os Estados-Membros recebem apoio para a concretização de uma gestão mais inteligente e mais segura das fronteiras	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

2.2.1.20. *Integração entre o ECRIS-TCN e os componentes de interoperabilidade (CIR, BMS partilhado, CRRS)*

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

O sistema central do ECRIS-TCN será adaptado e migrado para os componentes de interoperabilidade (CIR, BMS partilhado e ESP).

VALOR ACRESCENTADO:

Os dados do ECRIS-TCN estarão disponíveis no CIR e no BMS partilhado através do ESP.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- a execução do projeto depende em grande medida da adoção atempada dos atos de execução e da disponibilização dos recursos necessários;
- dependerá da implementação do CIR, BMS partilhado e ESP.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas	Conceção e implantação do sistema central, da infraestrutura de comunicação, da infraestrutura nacional uniforme e da interoperabilidade com	Entrada em funcionamento do sistema central do ECRIS-TCN, adaptado à interoperabilidade, de acordo com o prazo legal.	Os Estados-Membros recebem apoio para a concretização de uma gestão mais inteligente e mais segura das fronteiras.	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UPN

	outros sistemas centrais.							
--	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Segurança e continuidade da atividade

2.2.1.21. Realização de um estudo sobre as opções para reforçar a integração das capacidades avançadas de monitorização e operações de segurança na Unidade das Operações e na Unidade de Segurança

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Trata-se de um projeto plurianual destinado a integrar as capacidades avançadas de monitorização e operações de segurança para os sistemas de grande escala na Unidade das Operações e na Unidade de Segurança. O âmbito do projeto para o primeiro ano inclui a realização de um estudo por um contratante para definir os fatores impulsionadores e os requisitos da implementação de processos, capacidades e ferramentas específicos. Esta atividade deve analisar a situação atual, avaliar o leque de potenciais opções para o modelo operacional pretendido, fornecer recomendações e critérios para a seleção do modelo operacional pretendido ideal, definir a arquitetura de soluções e criar um plano de execução de referência. Este projeto baseia-se nos fundamentos desenvolvidos pelo sistema de informações de segurança e gestão de eventos. Os anos subsequentes incluirão a implementação do modelo operacional pretendido ideal, nomeadamente a implementação de processos e soluções técnicas.

VALOR ACRESCENTADO:

- reforçará significativamente a capacidade da organização para prever, evitar, detetar e responder a incidentes de segurança críticos e ciberataques direcionados;
- reduzirá o impacto dos incidentes de segurança mediante taxas mais rápidas de resposta a incidentes de segurança.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- disponibilidade de recursos para apoiar a realização do estudo;
- priorização na atribuição de tarefas;
- definição do âmbito dos requisitos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Reforçar as capacidades no domínio da segurança da informação relacionadas com os sistemas confiados à Agência	Integração das capacidades avançadas de monitorização e operações de segurança na Unidade das Operações e na Unidade de Segurança.	No primeiro ano: Estudo das opções para a integração das capacidades avançadas de monitorização e operações de segurança na Unidade das Operações e na Unidade de Segurança, incluindo: um modelo operacional pretendido, arquitetura de soluções, plano de execução de referência, plano de execução da formação, visão geral das atividades de intercooperação (por exemplo, ENISA, etc.).	No primeiro ano: opções para a integração das capacidades avançadas de monitorização e operações de segurança na Unidade das Operações e na Unidade de Segurança, a fim de permitir a tomada de decisão sobre o modelo operacional pretendido ideal.	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	SCU

2.2.1.22. *Implementação do Serviço de Gestão da Identidade e do Acesso dos CBS*

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

O âmbito deste projeto inclui a especificação, conceção, adjudicação e implementação do *hardware* e *software* necessários para executar um sistema de gestão da identidade e do acesso para automatizar e gerir o ciclo de vida de gestão do acesso para os administradores da eu-LISA nos CBS. Este sistema será implantado na infraestrutura comum partilhada.

VALOR ACRESCENTADO:

- redução significativa do tempo e dos recursos necessários para fornecer e gerir o ciclo de vida do utilizador nos CBS, principalmente com o crescimento previsto da base de utilizadores da eu-LISA para gestão operacional;
- maior maturidade da conformidade com os objetivos e requisitos de segurança da revisão e monitorização do fornecimento e da gestão das contas de utilizador.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- Ausência de afetação e priorização para os recursos internos.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Reforçar as capacidades no domínio da segurança da informação relacionadas com os sistemas confiados à Agência	Implementar o Serviço de Gestão da Identidade e do Acesso para automatizar os fluxos de trabalho de gestão de acesso ITSM e analítica avançada de ameaças de utilizadores e comportamentos. Reforçar a gestão do ciclo de vida da gestão de acesso para utilizadores do sistema.	Novo sistema de gestão da identidade e do acesso (<i>hardware/software</i>) na infraestrutura comum partilhada. Atualização do processo de gestão de acesso. Automatização dos fluxos de trabalho de gestão de acesso.	Maior conformidade com o quadro regulamentar. Melhoria da maturidade do perfil de cibersegurança. Reforço da identificação e deteção de ações de utilizadores maliciosas ou suspeitas. Melhor gestão, em termos de tempo e recursos, das contas e acessos de utilizadores.	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	SCU

2.2.2. Atividades no âmbito da Meta Estratégica 2

Gestão operacional e evoluções dos sistemas existentes

2.2.2.1. Integração da gestão de ativos com a gestão da configuração (continuação de 2019 e 2020)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui harmonização dos dados e:

- identificação das fontes de dados fiáveis para os processos, como base para a integração;
- obtenção de uma visão integrada única do processo, utilizando as melhores práticas de gestão da configuração ITIL e de gestão de ativos.

VALOR ACRESCENTADO:

- eficácia em termos do custo total de propriedade;

PÚBLICO

121 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

- alargamento dos benefícios concretos para as pessoas no âmbito dos contratos, da contratação e das finanças, ou seja, alinhamento com as pessoas e os processos a nível interorganizacional;
- elevada capacidade de alavancagem, em todos os sistemas, no que se refere aos custos, aos benefícios, ao impacto dos serviços e aos benefícios em termos de atenuação dos riscos.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- compromissos dos proprietários de processos;
- coordenação entre as TI e os proprietários de processos;
- adesão a uma abordagem de projeto com marcos para os processos;
- possíveis condicionalismos em matéria de segurança.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Desenvolver e manter um modelo de governação e de serviço eficiente e eficaz para alcançar e manter a excelência operacional	Estabelecer processos que otimizem o custo e a utilização de cada ativo. Eficácia em termos do custo total de propriedade	Um sistema que facilita uma visão de conjunto dos elementos de configuração, com gestão de características técnicas, de licenças, de contratos, de pedidos e financeira. Harmonização dos dados entre os dois processos.	Um repositório relacional centralizado único para o estado contratual, financeiro e operacional dos componentes e ativos de TI.	Percentagem de ativos e elementos de configuração abrangidos pelo modelo de integração. Número de incidentes notificados cuja causa é o resultado de informações de gestão da configuração inexatas. Número de alterações não autorizadas detetadas automaticamente. Número de alterações não autorizadas identificadas como resultado de auditorias realizadas utilizando software de atualização automática da configuração.	Percentagem de ativos e elementos de configuração abrangidos pelo modelo de integração – 80 %	Documentação do projeto	UGI

2.2.3. Atividades no âmbito da Meta Estratégica 3

Atividades de apoio à atividade principal (apresentação obrigatória de relatórios sobre os sistemas, formação técnica externa, investigação em matéria de tecnologia, etc.)

2.2.3.1. Estudo de viabilidade e implementação de um conjunto de ferramentas biométricas³²

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- um estudo de viabilidade sobre a utilização de dados de produção para efeitos de teste em conformidade com os regulamentos aplicáveis, incluindo um quadro jurídico de proteção de dados. O estudo analisará a forma como a produção pode ser utilizada e ofuscada de forma a ser indetetável para o originador dos dados;
- obter e ofuscar os referidos dados para impressões digitais e imagens faciais;
- aumentar o conhecimento e o saber-fazer da eu-LISA em matéria de bases de dados biométricas, uma vez que estão no centro das ferramentas de identificação que introduzimos em todos os nossos sistemas atuais e futuros;
- criar ferramentas para testar de forma independente os algoritmos biométricos dos nossos fornecedores;
- criar e manter bases de dados biométricas que permitam à eu-LISA realizar testes precisos, dotando-as posteriormente de dados de teste;
- criar uma base de dados de imagens faciais, de que a eu-LISA, neste momento, simplesmente não dispõe.

VALOR ACRESCENTADO:

- se criarmos autonomamente bases de dados de teste, estas podem cumprir os requisitos exatos;
- a eu-LISA pode testar algoritmos de busca de forma independente em relação aos fornecedores de BSM;
- o aumento do conhecimento da Agência sobre pesquisas e bases de dados biométricas permitir-nos-á assumir a liderança em alguns domínios;
- maior precisão dos sistemas abrangidos pelo mandato da Agência;
- conformidade com os atos jurídicos subjacentes aos sistemas e com o quadro jurídico de proteção de dados;

³² Um conjunto de ferramentas para testar a precisão dos BMS, fornecidas pela eu-LISA. O atual conjunto de ferramentas biométricas é disponibilizado pelos fornecedores.

- conformidade com o Regulamento que cria a Agência.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- Outros projetos ambiciosos a decorrer em simultâneo.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Meta	Fonte(s) de verificação	Unidade
Identificar novas soluções para facilitar a otimização dos processos das atividades	Alcançar independência em relação ao contratante e criar bases de dados autónomas para a qualificação dos sistemas de correspondência biométrica (impressões digitais e imagens faciais).	Relatório do estudo seguido da (eventual) implementação de bases de dados biométricas utilizáveis pela eu-LISA para fins de teste.	A Agência terá capacidade para criar ferramentas com vista a testar de forma independente os algoritmos biométricos; realizar testes de precisão e criar uma base de dados de imagens faciais.	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel do projeto	UTT

2.2.4. Atividades no âmbito da Meta Estratégica 4

Governação institucional (centro de excelência, governação, planeamento e apresentação obrigatória de relatórios institucionais, gestão da qualidade, auditoria interna, etc.)

2.2.4.1. Serviços de melhoria contínua de serviços e revisão de processos (continuação)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

A cada dois anos, são efetuadas revisões do modelo de serviço e processos da eu-LISA, utilizando modelos e procedimentos predefinidos, no âmbito do documento de política relativo à melhoria contínua do serviço. O modelo de serviço baseia-se no catálogo de serviços da eu-LISA; o modelo de processos abrange todos os processos de ITSM em vigor. Como resultado adicional potencial, serão definidas e implementadas as melhorias de que as ferramentas carecem.

VALOR ACRESCENTADO:

- existirão processos mais eficientes e eficazes em vigor, aumentando significativamente o desempenho operacional da eu-LISA e o cumprimento de todas as expectativas das partes interessadas;
- minimização dos riscos relacionados com a medição do serviço, garantindo uma abordagem pragmática e realista da medição de serviços e apresentação de relatórios;

- definição e implementação das melhorias de que as ferramentas carecem.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- falta de recursos internos suficientes para os compromissos e as contribuições;
- falta de contratantes externos para a gestão de projetos e melhorias das ferramentas.

Objetivo estratégico	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Valor(es)-alvo	Fonte(s) de verificação	Unidade
Compatibilizar continuamente os objetivos das atividades com as capacidades, os processos e os recursos afetados para atender da melhor maneira possível às necessidades das partes interessadas	Rever e atualizar os processos de ITSM e os serviços prestados pela eu-LISA.	Um modelo de processos e de serviço atualizado da eu-LISA, que aborde os novos requisitos dos sistemas, a procura de novos serviços e melhorias nas respetivas ferramentas.	Validação da melhoria contínua do serviço dos processos de ITSM existentes, bem como dos serviços prestados, a fim de melhorar o serviço prestado às partes interessadas internas e externas da eu-LISA.	IDF de melhoria contínua do serviço para os processos	Os valores-alvo fazem parte do documento de política da eu-LISA relativo à melhoria contínua do serviço.	Relatórios trimestrais sobre os IDF relativos aos processos	UOS

2.3. Atividades horizontais

A presente secção abrange todas as atividades organizacionais transversais realizadas diariamente, bem como os projetos para apoiar a execução das principais atividades operacionais da Agência. As atividades incluem os exercícios de elaboração de relatórios e programação anuais, a gestão das relações com as partes interessadas externas como os Estados-Membros, a Comissão ou outras agências e organismos, os esforços de comunicação interna e externa, a gestão do risco institucional e a aplicação das normas de controlo interno. Abrangem a gestão orçamental, da contratação e financeira, bem como o recrutamento, a aprendizagem e o desenvolvimento do pessoal, a administração do pessoal e as remunerações. As atividades correntes de auditoria interna e de proteção de dados integram a presente secção, abrangendo informações sobre as atividades de segurança diárias relacionadas com a segurança física e da informação.

2.3.1. *Governação institucional e reforço das capacidades*

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- planeamento institucional e apresentação de relatórios;
- disponibilização de capacidades de governação e de gestão da conformidade;

- alargamento da capacidade da Agência no domínio da gestão estratégica;
- implementação de um exercício de gestão da qualidade empresarial;
- elaboração de relatórios sobre o funcionamento técnico e agregação de estatísticas;
- contribuição, na qualidade de observador, para as avaliações de Schengen nos domínios do SIS/SIRENE e da política comum de vistos (incluindo o VIS), assegurando também uma melhor utilização do SIS e do VIS pelos Estados-Membros;
- execução de um roteiro anual de acompanhamento em matéria de investigação e tecnologia;
- integração dos resultados da investigação em projetos internos;
- implementação do plano de formação para a prestação de formação aos Estados-Membros e agências pertinentes da UE sobre a utilização técnica dos sistemas informáticos geridos pela Agência.

VALOR ACRESCENTADO:

- a Agência irá cumprir as suas obrigações legais e, ao mesmo tempo, gerir o seu trabalho de uma forma previsível e estruturada e atuar em conformidade com as necessidades das suas partes interessadas. As partes interessadas da eu-LISA recebem informação atempada e suficiente sobre a execução das atividades da Agência e o cumprimento dos objetivos. A administração e as partes interessadas da eu-LISA poderão tomar decisões estratégicas e operacionais com base em dados objetivamente verificáveis;
- a aplicação e monitorização das normas de controlo interno geridas pela eu-LISA contribuem para facilitar a boa governação da Agência;
- reforço da capacidade de gestão estratégica para melhorar o desempenho da Agência;
- os Estados-Membros da UE utilizam os sistemas geridos pela eu-LISA seguindo as melhores práticas de apoio para a correta aplicação do acervo de Schengen nos domínios do SIS/SIRENE e da política comum de vistos;
- maior sensibilização das partes interessadas para as tecnologias relevantes, possibilitando a melhoria da tomada de decisões e o reforço da capacidade e competências para trabalhar com os peritos da Agência nos projetos novos e em curso;
- melhor visibilidade da Agência como centro de conhecimento e plataforma para o intercâmbio de informações de elevada qualidade;
- o conhecimento técnico dos Estados-Membros sobre os sistemas é aumentado, resultando num melhor desempenho a nível nacional. Os Estados-Membros recebem formação específica sobre a utilização técnica dos sistemas.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- garantir a apresentação atempada de informações com a qualidade e quantidade desejadas;
- falta de ferramentas e recursos materiais disponíveis para realizar algumas tarefas de acompanhamento (por exemplo, ferramentas específicas de acompanhamento da publicação, acesso a publicações académicas pertinentes);
- garantia de que os materiais de biblioteca pertinentes estão disponíveis nas diferentes instalações da Agência, o que é atenuado, sempre que possível, através da compra de recursos em linha;

- disponibilidade de pessoal da eu-LISA para ministrar a formação, bem como de contratantes para preparar e ministrar formação específica;
- vários projetos paralelos que envolvem os novos desenvolvimentos do sistema exigem demasiado tempo aos peritos dos Estados-Membros que lidam com os sistemas da eu-LISA, o que significa que estes dispõem de tempo limitado para participar em cursos de formação pertinentes. Tal resultaria numa diminuição gradual das competências a nível dos Estados-Membros.

Unidade	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Valor(es)-alvo	Fonte(s) de verificação
UCG	Cumprir os requisitos de planeamento do Regulamento que cria a eu-LISA e do Regulamento Financeiro-Quadro. Fornecer informações ao CA sobre a execução das atividades, a concretização dos objetivos anuais e o desempenho em domínios essenciais.	Projeto de DOCUP 2022-2024 adotado pelo CA. DOCUP 2022-2024 final adotado pelo CA e publicado. Elaboração do DOCUP 2023-2025 e respetiva apresentação para debate aos GC e ao CA. RAAC 2020 adotado pelo CA e publicado. Relatório intercalar 2021 adotado pelo CA e partilhado com as partes interessadas.	A eu-LISA fornece às partes interessadas informações suficientes sobre o planeamento e a execução das tarefas confiadas à Agência, bem como sobre o seu desempenho, garantindo assim um elevado nível de confiança e cumprindo os requisitos legais.	Documentos e relatórios adotados e publicados em conformidade com os requisitos legais.	Projeto de DOCUP 2022-2024 adotado antes de 31 de janeiro de 2021. DOCUP 2022-2024 adotado antes de 30 de novembro de 2021. RAAC 2020 adotado e publicado antes de 1 de julho de 2021. Relatório intercalar 2021 adotado antes do final de agosto de 2021.	Cartas de apresentação dos documentos às partes interessadas. Decisões do Conselho de Administração. Publicação no sítio Web da Agência.
	Assegurar a boa governação através da aplicação e acompanhamento do Quadro de Controlo Interno e da gestão global da qualidade.	O QCI é aplicado, acompanhado e avaliado. O registo de controlo interno é atualizado e aplicado. Os riscos institucionais são identificados e a CAF é aplicada.	A Agência aplica elementos de boa governação nas suas práticas de gestão da conformidade.	A avaliação global da eficácia do QCI da eu-LISA é realizada no contexto do RAAC 2021.	As conclusões da avaliação global são positivas.	RAAC 2021
	Reforçar, melhorar e modernizar as capacidades de governação estratégica da Agência.	Pessoal da Agência com formação em gestão institucional estratégica reforçada. Novos instrumentos implementados. Práticas melhoradas.	A Agência terá capacidades de gestão estratégica atualizadas para prestar melhores serviços às suas partes interessadas e apoiar os seus órgãos de governação.	Indicadores de execução do projeto.	Projeto concluído dentro dos níveis de tolerância.	Relatório de final do projeto
	Proporcionar informação e sensibilização sobre o funcionamento técnico dos sistemas e a sua utilização, cumprindo os requisitos legais do Regulamento que cria a Agência e dos regulamentos relativos aos sistemas específicos.	Relatórios sobre o funcionamento técnico dos sistemas (relatório anual do Eurodac, SIS), estatísticas anuais (SIS, Eurodac, SES) e lista de autoridades (atualização da lista de autoridades competentes para o SIS, lista de serviços N.SIS e	Cumprimento de todas as obrigações em matéria de apresentação de relatórios, em conformidade com os instrumentos jurídicos relativos à Agência e aos sistemas.	Apresentação e publicação atempadas dos relatórios.	Todos os apresentados.	Cartas de apresentação dos relatórios pertinentes; publicação no JO da UE ou no sítio Web da Agência.

PÚBLICO

		gabinetes SIRENE nacionais, lista de autoridades para o Eurodac, lista de autoridades para o SES) apresentada às instituições da UE ou publicada no JO da UE.				
	Assegurar a correta aplicação do acervo de Schengen nos domínios do SIS/SIRENE e da política comum de vistos pelos Estados-Membros avaliados e garantir uma melhor utilização do SIS e do VIS.	Participação, como observador, nas missões de avaliação de Schengen nos domínios do SIS/SIRENE e da política comum de vistos (incluindo o VIS) e contributo para os relatórios de avaliação dos Estados-Membros da UE.	Os Estados-Membros da UE aplicam o acervo de Schengen nos domínios do SIS/SIRENE e da política comum de vistos e asseguram uma melhor utilização do SIS e do VIS.	Participação do pessoal da eu-LISA em missões de avaliação sempre que necessário e contributo para os relatórios de avaliação.	Participação e contributo bem-sucedidos.	Relatórios de execução bianuais e relatório anual de atividades da eu-LISA.
	Acompanhamento das tecnologias pertinentes e comunicação das conclusões às partes interessadas.	Relatórios de investigação publicados em linha. Organização de eventos setoriais e contributo para a conferência anual da eu-LISA em 2021. Prestação de aconselhamento <i>ad hoc</i> à Comissão Europeia e aos Estados-Membros.	A divulgação dos conhecimentos e a prestação de aconselhamento <i>ad hoc</i> impulsiona a sensibilização das partes interessadas para as questões técnicas, conduzindo a melhores possibilidades de colaboração. Reforço da imagem da Agência e do seu perfil como centro de conhecimento.	Número de relatórios de investigação elaborados e publicados no sítio Web da eu-LISA. Número de delegados nos dois eventos setoriais e na conferência anual da Agência.	Publicação de pelo menos dois relatórios em 2021. Participação de mais de 50 delegados nos eventos setoriais e mais de 120 delegados na conferência anual.	sítio Web público da eu-LISA, relatórios de eventos.
	Aumentar o conhecimento interno dos recentes desenvolvimentos tecnológicos pertinentes, tornar o material de investigação facilmente acessível e garantir, assim, a utilização da melhor tecnologia disponível, sob reserva de uma análise de custo-benefício.	Relatórios de síntese sobre a investigação e as novas tecnologias para a gestão, contributo para projetos baseados no acompanhamento da tecnologia, existência de uma biblioteca bem abastecida, com materiais abrangentes, atualizados e pertinentes, para apoiar o trabalho interno.	O planeamento prévio da evolução dos sistemas é efetuado com pleno conhecimento das tendências e das possibilidades futuras mais prováveis, permitindo uma maior eficiência.	Número de sínteses apresentadas às equipas de gestão e operações mediante pedido. Nível de envolvimento com os GC do sistema para refinar prioridades e alimentar o trabalho de evolução do sistema.	São apresentadas pelo menos quatro sínteses sobre tecnologia. Cada GC de sistema é envolvido pelo menos anualmente através de uma apresentação nas reuniões do GC.	Boletins informativos internos Atas das reuniões do grupo consultivo.
	Aumento do conhecimento dos Estados-Membros sobre o funcionamento técnico e a utilização dos sistemas.	Existência de um programa de formação sobre os sistemas reativo e adaptado, que satisfaça plenamente as necessidades das partes interessadas.	Os utilizadores dos Estados-Membros recebem formação sobre o funcionamento dos sistemas.	Taxa de satisfação dos participantes nas sessões de formação.	A taxa de satisfação é medida com notas entre 1 (muito pouco eficaz) e 5 (muito eficaz).	Formulários de avaliação preenchidos pelos participantes nas sessões de formação.

2.3.2. Apoio executivo e relações com as partes interessadas

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- apoio administrativo atempado ao Conselho de Administração;
- apoio administrativo atempado aos grupos consultivos;
- execução do Plano de Ação de Comunicação e Informação Externa;
- execução do Plano de Ação de Comunicação Interna da eu-LISA;
- acompanhamento, coordenação e desenvolvimento das políticas para representar a eu-LISA nas instituições e agências da UE e outros fóruns; gestão das partes interessadas no domínio da JAI no âmbito do mandato da eu-LISA e papel de facilitação entre as comunidades técnica e jurídica.

VALOR ACRESCENTADO:

- apoio à execução e aplicação dos requisitos do Regulamento que cria a Agência. Manutenção de uma imagem positiva da Agência;
- a Agência cumprirá as suas obrigações legais e manterá ao mesmo tempo o público informado;
- a Agência manterá e promoverá a sua imagem positiva como organismo da UE transparente e responsável perante o público;
- as ações de comunicação interna facilitarão o reforço da cultura institucional da Agência enquanto uma organização moderna que funciona corretamente;
- assegurar que a eu-LISA é um parceiro confiável e valioso para todas as suas partes interessadas, promovendo e mantendo a imagem positiva da eu-LISA; aumentar a sensibilização, na eu-LISA, para o domínio da JAI, as suas tendências e prioridades; atuar como facilitadora entre os legisladores e os níveis operacionais.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- assegurar a prestação atempada dos contributos necessários;
- as informações sensíveis ao fator tempo não chegam aos públicos-alvo em situações de urgência e de crise, devido à falta de uma função de administrador Web/assistente de informação em linha a tempo inteiro para assegurar a continuidade da atividade no domínio da comunicação em linha;
- os canais de informação baseados na tecnologia não são geridos, e os novos produtos de comunicação em linha não são desenvolvidos, de uma forma sustentável, devido à ausência da função de assistente de comunicação digital e fora de linha a tempo inteiro;
- falta de pessoal estatutário nas instalações técnicas da Agência para assegurar a continuidade da atividade, realizar tarefas de gestão interna de reputação e reagir rapidamente em situações de urgência ou de crise;
- limitações à gestão de incidentes durante uma potencial crise, exigindo a aplicação de uma comunicação de crise que vise as partes interessadas internas, a qual constitui um dos elementos essenciais da gestão de crises.

PÚBLICO

Unidade	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Valor(es)-alvo	Fonte(s) de verificação
UAE	Apoio eficaz às operações do Conselho de Administração.	Manutenção de um nível elevado de apoio administrativo e logístico ao Conselho de Administração.	O Conselho de Administração é suficientemente apoiado para desempenhar eficazmente as suas funções.	Reuniões realizadas conforme o previsto. Taxa de satisfação global das partes interessadas, conforme medida no inquérito de satisfação.	Reuniões organizadas conforme necessário. Satisfação global superior a 60 % no que respeita ao apoio organizacional e administrativo prestado.	Atas do CG. Inquérito de satisfação dos clientes.
	Apoio eficaz às operações dos grupos consultivos.	Manutenção de um nível elevado de apoio administrativo e logístico aos grupos consultivos.	Os grupos consultivos são suficientemente apoiados para desempenharem eficazmente as suas funções.	Reuniões realizadas conforme o previsto. Taxa de satisfação global das partes interessadas, conforme medida no inquérito de satisfação.	Reuniões organizadas conforme necessário. Satisfação global superior a 60 % no que respeita ao apoio organizacional e administrativo prestado.	Atas do GC. Inquérito de satisfação dos clientes.
	Fornecer informações atualizadas, aumentar a sensibilização e disponibilizar com celeridade informações objetivas, fiáveis e facilmente comprehensíveis ao público em geral e às partes interessadas.	As tarefas de comunicação e informação externas são executadas em conformidade com os requisitos legais e as normas de qualidade estabelecidos para as instituições e organismos da UE e de acordo com os princípios da Estratégia de Comunicação e Informação Externa.	Melhor conhecimento e reforço da sensibilização das principais partes interessadas para o papel e as tarefas da Agência, proporcionando valor acrescentado em benefício dos cidadãos.	Garantir que a produção de conteúdos segue o fluxo de trabalho editorial aprovado e as normas de qualidade, que os requisitos de produção das versões impressa e em linha são cumpridos pelos contratantes e que o desempenho cumpre as metas trimestrais estabelecidas no plano de ação anual de comunicação externa para 2021. A visibilidade em linha e o nível de empenho da eu-LISA são medidos regularmente através da análise da Web e ferramentas de acompanhamento das redes sociais. A taxa de satisfação dos participantes com a gestão dos eventos é medida através de fichas de avaliação. IDF 29: Visibilidade da eu-LISA na Web.	Todas as publicações institucionais obrigatórias e materiais gerais de informação ao público são publicados conforme previsto no Plano de Ação de Comunicação e Informação Externa 2021, em conformidade com as normas institucionais e requisitos linguísticos da UE. Todos os pedidos de informação apresentados através do sítio Web obtêm resposta em conformidade com as orientações do Provedor de Justiça Europeu. A análise da Web revela uma evolução positiva em comparação com os dados globais de 2020. A taxa de satisfação dos participantes com a gestão dos eventos é superior à de 2020. Todas as consultas da comunicação social obtêm resposta em conformidade com os requisitos e normas da UE.	sítio Web público da eu-LISA, análise da Web, relatório intercalar, RAAC.

	Melhorar a partilha de informações e conhecimentos entre agências e contribuir para o envolvimento dos trabalhadores.	Todas as atividades do plano de ação anual de comunicação interna são plenamente executadas.	Os funcionários em todas as instalações da Agência estão informados e envolvidos a nível institucional, permitindo-lhes tomar decisões fundamentadas sobre as suas funções e ter acesso a ferramentas de comunicação interna para a receção de comentários e a partilha de informações.	Conformidade do plano de ação anual de comunicação interna com os marcos e o calendário.	O plano de ação anual de comunicação interna é executado de acordo com os marcos e os prazos definidos.	Fichas de avaliação e comentários diretos. Inquérito anual de satisfação do pessoal no que respeita à comunicação interna. Relatório intercalar RAAC.
	Acompanhamento e análise abrangentes das políticas e preparação das posições da eu-LISA, assegurando que os conhecimentos especializados da eu-LISA sejam plenamente utilizados.	Notas de informação, documentos de posição, palestras e análises nos domínios da competência da eu-LISA.	Análise, coordenação e desenvolvimento aprofundados e de elevada qualidade da política, a fim de cumprir os objetivos definidos pelo legislador para a eu-LISA.	Qualidade e pontualidade dos documentos de política.	Elevada qualidade, entrega antes do(s) prazo(s).	Comentários da administração
	Relações de elevada qualidade com as partes interessadas e coordenação com os Estados-Membros, organismos da UE, organizações internacionais, representantes do setor e meio académico.	Representação da eu-LISA em reuniões. Implementação de acordos de trabalho e planos de cooperação com organismos da UE.	Cooperação sistemática e funcional com parceiros, destacando e aproveitando o valor acrescentado da eu-LISA.	Qualidade e pontualidade dos contributos.	Elevada qualidade, entrega antes do(s) prazo(s).	Comentários da administração.

2.3.3. Gestão financeira, contratação pública e contabilidade

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- execução do Plano de Aquisições e Contratos;
- prestação atempada de serviços relacionados com a gestão orçamental, de ativos e financeira;
- manutenção das contas da Agência;
- controlo interno, procedimentos e auditorias relacionados com as finanças e a contratação.

VALOR ACRESCENTADO:

- manutenção e facilitação do funcionamento da Agência mediante a garantia de aquisições em consonância com a boa gestão financeira;
- apoio à execução harmoniosa dos objetivos operacionais e institucionais da Agência;

PÚBLICO

131 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

- preparação de relatórios coerentes e credíveis e apresentação da situação financeira da Agência;
- conformidade com a boa gestão financeira;
- execução adequada dos pagamentos e cobrança atempada dos créditos apurados;
- definição dos pré-requisitos jurídicos para os processos de quitação;
- cumprimento dos requisitos legais obrigatórios aplicáveis a um organismo da UE.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- planeamento e calendarização;
- riscos jurídicos (processos judiciais);
- adequação da qualidade do planeamento e do controlo interno;
- a expansão da atividade resulta numa complexidade crescente das transações financeiras a acompanhar e relatar;
- uma falha dos controlos internos pode resultar em despesas injustificadas, fraude ou recusa de quitação pela autoridade orçamental.

Unidade	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Valor(es)-alvo	Fonte(s) de verificação
UFA / GO	Apoiar as atividades principais e institucionais da Agência com contratações públicas e aquisições em tempo útil.	Prestação, ao longo do ano, de serviços de contratação pública de alta qualidade e em tempo oportuno para apoiar a Agência.	As necessidades de aquisição da Agência são satisfeitas em conformidade com as obrigações legais e no âmbito do quadro orçamental.	IDF institucionais: IDF n.º 17: Eficiência do processo de contratação. IDF n.º 18: Gestão de aquisições: % dos projetos de contratação pública dentro dos prazos estabelecidos.	IDF n.º 17: O nível-alvo deste IDF é definido abaixo de 25 %. IDF n.º 18: O nível-alvo deste IDF é definido como > 60 %	IDF n.º 17: estatísticas do procedimento de contratação. IDF n.º 18: estatísticas do procedimento de contratação.
	Assegurar uma boa gestão financeira e capacidades para um planeamento, acompanhamento e execução orçamentais precisos, em apoio das operações da Agência.	Prestação de serviços internos orçamentais, de ativos e financeiros de alta qualidade, assegurando a concretização dos objetivos operacionais e institucionais. Os processos são continuamente revistos para melhorar a eficiência e eficácia, sempre que possível através da desmaterialização.	Os serviços orçamentais, de ativos e financeiros da Agência são geridos em conformidade com as obrigações legais.	IDF institucionais: IDF n.º 10: Taxa de anulação das dotações de pagamento. IDF n.º 11: Taxa (%) das autorizações orçamentais. IDF n.º 12: Taxa (%) de execução dos pagamentos. IDF n.º 15: Quantidade (%) de pagamentos efetuados dentro dos prazos regulamentares. Ausência de grandes perturbações nos serviços imputáveis a problemas organizacionais internos.	IDF n.º 10: O nível-alvo deste IDF é definido como < 5 %. IDF n.º 11: O nível-alvo deste IDF é definido entre 95 % e 99 %. IDF n.º 12: O nível-alvo deste IDF é definido como > 95 %. IDF n.º 15: O nível-alvo deste IDF é definido como > 90 %.	Armazém de dados ABAC. RAAC 2021

	Assegurar a apresentação adequada da posição financeira da Agência, salvaguardando os ativos da Agência, e uma recuperação atempada dos montantes devidos.	Contas anuais provisórias e definitivas, tanto numa base individual como consolidada.	Apresentação das contas anuais para que representem de forma correta e transparente a posição financeira da Agência, facilitando o processo de quitação.	Entrega atempada das contas provisórias, consolidadas e finais à Autoridade Orçamental e ao TCE.	Prazos para a apresentação de relatórios fixados pelo Regulamento Financeiro e pelo contabilista da Comissão.	Data registada de apresentação das contas anuais.
	Assegurar que as atividades na área da gestão financeira e da contratação estão em conformidade com as normas aplicáveis e que são documentadas, revistas e atualizadas.	Desenvolvimento e revisão de procedimentos e controlos; realização de auditorias internas e externas na área financeira e da contratação.	A Agência dota-se de um conjunto abrangente de procedimentos e controlos que são adequados para promover a boa gestão financeira e o controlo interno.	Um conjunto exaustivo e coerente de procedimentos abrange os principais processos operacionais em matéria de finanças e aquisições.	80 % dos procedimentos enumerados no plano de trabalho anual da unidade são total e corretamente executados.	Plano de trabalho anual da unidade

2.3.4. Gestão de recursos humanos

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- consolidação da Agência na sequência da mudança, do crescimento e da transformação, com ênfase no desenvolvimento de capacidades;
- continuação do desenvolvimento da cultura de aprendizagem, desenvolvimento da função dos RH para parcerias empresariais e reforço do desenvolvimento e retenção do pessoal;
- formação do pessoal da eu-LISA em operações (formação técnica para o pessoal) e gestão dos conhecimentos.

VALOR ACRESCENTADO:

- a eu-LISA melhorará a eficácia dos processos de gestão de RH, bem como as estruturas organizacionais num ambiente em evolução;
- a eu-LISA cumpre as suas obrigações legais e financeiras para com o pessoal e cumprirá as disposições do Estatuto dos Funcionários e do ROA, as regras de execução e outras regras que regem a gestão de recursos humanos na eu-LISA;
- o pessoal operacional da eu-LISA poderá exercer melhor as suas atribuições e oferecer serviços melhores às partes interessadas da Agência;
- aumentar continuamente o valor acrescentado dos sistemas, dados e tecnologias para as partes interessadas;
- ser um consultor fiável e um facilitador técnico junto das partes interessadas, nos domínios no âmbito do mandato da Agência;
- desenvolver e manter uma imagem positiva junto das partes interessadas internas e externas;
- continuar a ser uma entidade empregadora atrativa, assegurar a retenção do pessoal e a sua formação contínua.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- assegurar a disponibilidade de pessoal da URH dotado dos conhecimentos pertinentes, bem como a transferência de conhecimentos em caso de rotação do pessoal de RH;
- assegurar a apresentação atempada de relatórios nas áreas pertinentes dos RH e a manutenção da exatidão dos registos, limitando o número de erros humanos ao mínimo em caso de rotação do pessoal. A execução desta atividade e o seu êxito dependem da execução atempada das atividades previstas para 2020;
- assegurar que a estrutura organizacional proporciona os recursos necessários;
- recursos humanos disponíveis insuficientes para aplicar a política de gestão do conhecimento e absorver as mudanças decorrentes da reorganização (por exemplo, os gestores de aplicações eram responsáveis pela formação técnica; esta situação mudará com a nova estrutura organizacional);
- os atuais membros do pessoal não obtêm aproveitamento no processo de certificação que é introduzido e necessário para o acesso aos sistemas.

Unidade	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Valor(es)-alvo	Fonte(s) de verificação
URH	Planejar os recursos da Agência de modo a cumprir as metas e objetivos estratégicos da eu-LISA e cumprir os requisitos do Estatuto dos Funcionários e do ROA. Integrar o Quadro de Competências em todas as áreas dos RH para assegurar o desenvolvimento das capacidades do pessoal.	Concessão de direitos ao pessoal, processamento das remunerações e de outros pagamentos, renovação de contratos, programa de ambientação e Quadro de Competências implementados em tempo útil. Regras de execução adotadas. Pessoal suplementar recrutado em conformidade com o plano de recrutamento de 2021.	A estrutura organizacional da Agência refletirá o desenvolvimento e adaptar-se-á ao crescimento contínuo. A eu-LISA cumprirá as suas obrigações para com o pessoal em conformidade com o quadro regulamentar. Novo pessoal integrado na organização.	IDF institucionais: IDF 13: Rácio (%) dos recursos administrativos e rácio (%) dos recursos operacionais comparados com todos os recursos humanos na Agência (pessoal e PND). IDF 24: Taxa de absentismo (%) durante o período de referência. IDF 25: Percentagem anual (%) de rotatividade do pessoal.	IDF 13: em 20 % de lugares administrativos e 70 % de lugares operacionais. IDF 24: O nível-alvo deste IDF é definido como: <ul style="list-style-type: none">Indicador n.º 1 < 15 dias por membro do pessoalIndicador n.º 2 < 10 %Indicador n.º 3 > 15 %, IDF 25: ≤ 5 % em toda a Agência.	Relatórios SMART. As decisões pertinentes do CA ou DE. RAAC 2021.
	A função de RH dá resposta às necessidades da atividade. Melhorar os serviços de RH. Uma administração e relatórios mais eficientes. Melhorar o desempenho através do ambiente físico. As chefias da eu-LISA devem apoiar e capacitar uma cultura de aprendizagem, dando o exemplo nessa matéria.	Desenvolvimento de documento de proposta sobre a parceria empresarial em matéria de RH. Continuação da aplicação do modelo da CAF. Desenvolvimento das ferramentas informáticas de RH. Atividades de aprendizagem informal, reforçadas através da criação de espaço de escritórios para apoiar uma cultura de aprendizagem.	O pessoal da eu-LISA assume um papel mais ativo na partilha dos seus conhecimentos, fornecendo comentários construtivos aos colegas e debatendo abertamente sobre os erros e as realizações.	Número de atividades de aprendizagem informal realizadas. Melhoria dos resultados do inquérito sobre o empenho do pessoal. Roteiro seguido para as ferramentas informáticas. IDF institucionais: IDF 27: Índice de retenção de talentos. IDF 28: Nível de empenho do pessoal.	20 atividades de aprendizagem informal realizadas. Melhoria dos resultados do inquérito sobre o empenho do pessoal. Ferramentas informáticas. IDF 27: número positivo. IDF 28: ≥ 63 %.	Relatórios SMART. Documento Único de Programação. RAAC 2021.

	<p>Responder às necessidades de formação técnica.</p> <p>Crescer como centro de conhecimento e manter a excelência operacional.</p> <p>Identificar novas soluções para otimizar os processos das atividades.</p> <p>Garantir a captação de conhecimentos.</p> <p>Organizar atividades após análise.</p>	<p>Cursos e aplicações disponibilizados ao pessoal.</p> <p>Criação de laboratório de formação.</p> <p>Aplicação da política de gestão do conhecimento.</p> <p>Ambientação técnica.</p> <p>Criação de um processo de certificação antes do acesso aos sistemas principais.</p>	<p>O pessoal da eu-LISA será capaz de alcançar um melhor desempenho.</p> <p>A eu-LISA será reconhecida como um centro de conhecimento, incluindo conhecimentos especializados.</p>	<p>Número de atividades de formação organizadas.</p> <p>Nível de satisfação geral.</p> <p>Aumento da sensibilização para a base de dados sobre a gestão do conhecimento.</p> <p>100 % dos novos funcionários seguiram o programa de ambientação técnica.</p> <p>Número de funcionários que obtêm aproveitamento no processo de certificação.</p>	<p>50 ações de formação organizadas.</p> <p>Nível de satisfação superior a 85 %.</p> <p>Organização de pelo menos 2 sessões de sensibilização.</p> <p>100 % dos novos funcionários seguiram um programa de ambientação técnica num prazo de 3 meses após a chegada.</p> <p>100 % do pessoal técnico (que lida com os sistemas) deve ter aproveitamento no processo de certificação.</p>	<p>Relatórios SMART.</p> <p>Estatísticas iLearn.</p> <p>RAAC 2021.</p>
--	---	---	--	--	---	--

2.3.5. *Proteção de dados*

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- continuação do processo de aplicação dos princípios da proteção de dados decorrentes do Regulamento (UE) 2018/1725;
- elaboração do Relatório Anual de Trabalho de 2021 e apresentação de relatórios ao CA sobre o estado intercalar da conformidade em matéria de PD;
- aumento da sensibilização para a proteção de dados;
- realização do inquérito anual sobre a proteção de dados.

VALOR ACRESCENTADO:

- conformidade regulamentar com o quadro jurídico da PD aplicável à eu-LISA;
- as informações relativas à PD são fornecidas às partes interessadas pertinentes;
- é esperado um elevado nível de compromisso do pessoal para com a proteção de dados;
- aumento do cumprimento das disposições relativas à proteção de dados e identificação de possíveis práticas de risco em matéria de proteção de dados.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- a conformidade com o Regulamento da UE sobre a proteção de dados é alcançada com base no princípio da responsabilização, e o incumprimento desse princípio pode levar a que a Agência seja multada diretamente pela AEPD;
- o desenvolvimento do novo sistema aumentará o trabalho do RPD, o que poderá levar à redefinição das prioridades de algumas das tarefas do RPD.

PÚBLICO

135 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Unida de	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Valor(es)-alvo	Fonte(s) de verificação
RPD	Alinhamento e aplicação do novo regulamento relativo ao tratamento de dados pessoais aplicável às instituições e organismos comunitários.	Aplicação contínua da decisão do Conselho de Administração da eu-LISA sobre as regras de execução relativas ao tratamento de dados pessoais na eu-LISA.	A conformidade das regras internas com o quadro jurídico aplicável é garantida.	Número de sessões realizadas relativas à proteção dos dados e às violações de dados pessoais.	No mínimo 15 notificações de informação geral a todo o pessoal durante o ano, utilizando as ferramentas de comunicação interna.	Relatório Anual de Trabalho do RPD; Boletins informativos internos
	O público em geral, o CA e a AEPD são informados sobre o nível de conformidade em matéria de PD através da publicação do Relatório Anual de Trabalho de 2021 no sítio Web da Agência; atualização contínua do pessoal sobre os princípios aplicáveis da PD.	O Relatório Anual de Trabalho de 2021 é apresentado ao CA da eu-LISA para aprovação. Relatório de situação intercalar sobre a PD. O conhecimento do pessoal sobre os conceitos e direitos em matéria de proteção de dados é aumentado/mantido.	O CA é informado sobre o nível de conformidade em matéria de PD. O pessoal cumpre os requisitos em matéria de proteção de dados.	Relatório adotado e publicado em conformidade com os requisitos legais. Número de notificações de sensibilização geral sobre PD divulgados através de ferramentas de comunicação interna. Pelo menos duas sessões de sensibilização ministradas a todo o pessoal durante o ano.	Relatório Anual de Trabalho de 2021 adotado e publicado dentro do prazo fixado. Duas sessões de sensibilização ministradas, com a participação de pelo menos 25 pessoas por local.	Relatório Anual de Trabalho do RPD. Lista de presenças dos RH
	Auditória da conformidade em matéria de proteção de dados numa unidade específica da eu-LISA.	Relatório com resultados/conclusões e recomendações apresentado ao Diretor Executivo da eu-LISA.	Recomendações relativas ao cumprimento das disposições relativas à proteção de dados a aplicar tendo em vista aumentar o cumprimento das disposições relativas à proteção de dados pela Agência.	Relatório apresentado ao Diretor Executivo da eu-LISA.	Inquérito realizado em tempo útil, num prazo máximo de cinco meses.	Relatório sobre a proteção de dados

2.3.6. Serviços institucionais

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Os elementos dos serviços institucionais incluem computação de utilizador final, manutenção do centro de dados das TI institucionais, manutenção da rede informática institucional, desenvolvimento e manutenção das aplicações informáticas institucionais, telemóveis, telefonia fixa e IP, gestão de instalações, serviços de logística e de armazenagem, material de escritório, gestão de missões e gestão de documentos.

Esta atividade inclui o seguinte:

- Prestação de aconselhamento jurídico à eu-LISA³³;
- administração e manutenção das redes e comunicações informáticas institucionais;
- administração e manutenção dos sistemas e armazenamento informáticos institucionais;
- administração e manutenção das aplicações informáticas institucionais;
- serviços de logística e de material de escritório;
- gestão e apoio de serviços de missões;
- prestação de apoio informático aos utilizadores finais (Service Desk);
- aquisição de equipamento, infraestruturas e serviços de TIC institucionais;
- gestão de serviços de documentos/registos/arquivos;
- implementação da ITIL nos serviços de TI institucionais;
- criação de um novo sítio Web da eu-LISA;
- operações e serviços nas instalações;
- implantação de um sistema de gestão de documentos para a eu-LISA;
- migração da infraestrutura e aplicações informáticas para a nuvem.

VALOR ACRESCENTADO:

- atenuação dos riscos de comentários negativos e processos judiciais;
- melhoria da integração das plataformas da rede, reforço da continuidade da atividade e da recuperação em caso de catástrofe, melhoria da segurança, melhoria dos serviços de rede;
- os sistemas e armazenamento informáticos institucionais continuarão a ser produtivos e eficazes em termos de custos;
- as aplicações informáticas institucionais continuarão a ser produtivas e eficazes em termos de custos;
- melhor nível de bem-estar sustentável para o pessoal, com condições de trabalho adequadas;
- transição harmoniosa dos serviços institucionais informáticos e não informáticos relacionados com as missões;
- aumento da satisfação dos utilizadores finais, melhoria das comunicações e maior eficiência, favorecendo a produtividade em toda a Agência;
- melhor visibilidade das despesas e desempenho operacional, maior precisão dos dados, valor acrescentado;
- melhorias na qualidade dos dados, gestão da informação, eficiência dos processos, segurança e agilidade organizacional;
- ao implementar o quadro ITIL, a Agência conseguirá reduzir os custos relativos aos serviços de TI institucionais e racionalizar o setor das TI institucionais;

³³ O Responsável por Assuntos Jurídicos integra o Departamento de Serviços Institucionais na estrutura da Agência.

- melhor nível de bem-estar sustentável para o pessoal, com condições de trabalho adequadas, em conformidade com as normas e políticas pertinentes no domínio das instalações e da saúde e segurança;
- práticas normalizadas;
- maior controlo dos documentos;
- autorizações de acesso;
- instalação de conservação de registos;
- recuperação em caso de catástrofe, facilidade de gestão e arquivo;
- ROI mais fácil de prever, com custos de execução mínimos;
- a solução é redimensionável, permitindo a expansão geográfica e em linha;
- redução dos custos gerais das infraestruturas;
- aumento da fiabilidade e disponibilidade;
- capacidade de executar mudanças mais rapidamente.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- recursos limitados para a prestação de aconselhamento jurídico de acordo com as necessidades e os prazos previstos;
- a disponibilidade dos conhecimentos técnicos necessários para operar e melhorar continuamente as redes e comunicações informáticas institucionais;
- segurança *versus* facilidade de utilização. Quanto mais segura for a configuração, maiores os encargos para os fluxos de rede;
- a disponibilidade dos conhecimentos técnicos necessários para operar e melhorar continuamente os sistemas e armazenamento informáticos institucionais;
- garantir a continuidade efetiva da atividade sem a presença de pessoal em ambas as instalações para assegurar apoio permanente e intervenção física para uma resposta imediata a incidentes;
- a disponibilidade dos conhecimentos técnicos necessários para operar e melhorar continuamente as aplicações informáticas institucionais;
- dependência de contratantes externos, falta de um plano de contingência de pessoal e falta de recursos humanos na carteira de missões;
- dependência de um proprietário de processo externo e de contratantes/prestadores de serviços e recursos humanos;
- o projeto depende em grande medida de decisões suficientes e atempadas sobre os aspetos institucionais e jurídicos necessários, bem como da disponibilidade de recursos. Além disso, o projeto também depende em grande medida da cooperação entre diferentes partes interessadas, da eficiência da equipa de gestão de projetos, da qualidade do desenho técnico e da construção;
- requisitos e políticas em matéria de segurança;
- requisitos e políticas em matéria de proteção de dados.

Unida de	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Valor(es)-alvo	Fonte(s) de verificação
DSI/ CSU	Apoiar a conformidade da eu-LISA com os regulamentos aplicáveis.	Prestar aconselhamento jurídico e fornecer pareceres às partes interessadas internas e externas e representação da eu-LISA nos tribunais da UE ou nacionais, se necessário.	Conformidade da eu-LISA com os regulamentos aplicáveis.	Prestação de aconselhamento e pareceres jurídicos.	Prestação atempada de aconselhamento e pareceres jurídicos.	Pareceres jurídicos
	Proporcionar à Agência uma infraestrutura de rede e comunicação flexível, fiável e integrada para utilização institucional;	Administração e manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva das redes e comunicações informáticas institucionais;	Capacidade para administrar e manter as redes e comunicações para corrigir defeitos, melhorar o desempenho e a disponibilidade e adaptá-las a mudanças no ambiente ou nos requisitos.	Disponibilidade dos serviços	90 %	Registos de acompanhamento
	Manter os sistemas e armazenamento informáticos institucionais continuamente alinhados com os requisitos dos utilizadores, as operações de tratamento de dados, as funções conexas e os requisitos de partes interessadas internas e externas.	Administração e manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas e armazenamento informáticos institucionais.	Manutenção dos sistemas e armazenamento para corrigir defeitos, melhorar o desempenho e a disponibilidade e adaptar os sistemas e armazenamento a mudanças no ambiente ou nos requisitos.	Nível de serviço acordado	Prestação atempada do serviço e do apoio conexo.	Inquérito aos utilizadores finais
	Manter e apoiar aplicações institucionais de qualidade que melhorem os processos das atividades da organização.	Administração e manutenção corretiva, preventiva, evolutiva e adaptativa das aplicações informáticas institucionais.	Modificação das aplicações para corrigir defeitos, melhorar o desempenho e adaptar as aplicações a mudanças no ambiente ou nos requisitos.	Nível de serviço acordado	Prestação atempada do serviço e do apoio conexo; 90 % de tempo de atividade da aplicação conexa.	Inquérito aos utilizadores finais. Estatísticas sobre a disponibilidade das aplicações.
	Prestar serviços no domínio da gestão da logística e do abastecimento em Taline, Estrasburgo e Bruxelas.	Todas as instalações da Agência fornecem serviços de logística e de abastecimento de elevada qualidade.	Melhoria das condições de trabalho para o pessoal e utilização eficaz das instalações em todas as localizações da Agência.	Nível de serviço acordado	Prestação atempada do serviço e do apoio conexo.	Encerramento, aceitação do âmbito e dos pagamentos dos contratos específicos com parceiros.
	Operações organizacionais destinadas a reforçar a eficácia da carteira de missões, incluindo a criação de uma ferramenta de missões.	Operações organizacionais destinadas a reforçar a eficácia da carteira de missões.	Gestão eficiente e eficaz das missões que abrangem pessoal em todas as localizações e peritos externos.	Número de missões concretizadas, com pedidos de missões apresentados em tempo útil através da ferramenta de missões.	Percentagem(ns) do indicador de desempenho	Estatísticas internas do Assistente Administrativo para as Missões.

PÚBLICO

139 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

	Receber e tratar pedidos de serviço de assistência aos utilizadores, coordenando a resolução de incidentes e proporcionando uma primeira linha de apoio informático.	Apoio informático rápido, de elevada qualidade, sempre que a tecnologia não funciona corretamente.	Satisfação dos utilizadores finais, maior conectividade, melhoria das comunicações e maior eficiência, favorecendo a produtividade em toda a Agência.	Satisfação dos utilizadores finais	90 %	Inquérito aos utilizadores finais
	Disponibilizar software, hardware, equipamento, serviços e licenças de TIC institucionais, reforçando a produtividade em toda a Agência.	Disponibilizar o hardware, software e sistemas de TI institucionais necessários e alcançar as melhores práticas na adjudicação dos projetos.	Aquisição de todo o software, hardware, equipamento, serviços e licenças de TIC institucionais necessários para apoiar as aplicações, sistemas, redes e comunicações informáticas institucionais, bem como os utilizadores finais.	Nível de serviço acordado	Prestação atempada dos serviços.	Inquérito aos utilizadores finais
	Gerir os dados como um ativo crítico para as operações da Agência e gerir o custo total de propriedade para iniciativas estratégicas de gestão da informação.	Compreender a gestão da informação – desde a entrada, classificação e gestão efetiva (gestão de processos das atividades, gestão de registo, gestão de conteúdos, colaboração, etc.) para armazenamento e saída de informação.	Uma abordagem holística da gestão da informação, desde a gestão de conteúdos institucionais à gestão de dados e arquivos.	Nível de serviço acordado	Prestação atempada do serviço e do apoio conexo.	Inquérito aos utilizadores finais
	Melhorar a eficiência e alcançar uma prestação de serviços previsível.	Seleção, planeamento, prestação e manutenção normalizados de serviços de TI institucionais na Agência.	Prestar serviços adequados aos utilizadores finais, assegurar os benefícios das atividades prestando estes serviços e utilizando o ciclo de vida completo para seguir o serviço em todas as etapas.	Observância do âmbito, do orçamento e do prazo acordados do projeto.	Os processos e ferramentas ITIL são implementados e utilizados nas TI institucionais.	Relatórios do projeto
	Prestar serviços no domínio da gestão de instalações em todas as localizações da Agência.	Diligências necessárias para a manutenção de serviços eficazes em todas as localizações da Agência, no que respeita à gestão das instalações.	Melhoria das condições de trabalho do pessoal e a capacidade de utilizar as instalações de todas as localizações da Agência de forma eficaz.	Conformidade com as normas aplicáveis.	Prestação atempada do serviço e do apoio conexo.	Encerramento, aceitação do âmbito e dos pagamentos dos contratos específicos celebrados com parceiros.
	Proporcionar à eu-LISA um sítio Web moderno de acordo com as atuais tendências e melhores práticas do ponto de vista da conceção e da funcionalidade.	Normalizar e alinhar o novo sítio Web com os futuros sítios Web relacionados com o ETIAS e o SES e aumentar a sensibilização para a Agência.	Proporcionar à eu-LISA um sítio Web moderno de acordo com as atuais tendências e melhores práticas do ponto de vista da conceção e da funcionalidade.	O projeto é concluído de acordo com o âmbito, o orçamento e o calendário acordados.	Verde	Relatórios do projeto

	Proporcionar à eu-LISA a funcionalidade necessária para tratar documentos de forma a permitir que sejam criados, partilhados, organizados, armazenados e acedidos de forma eficiente e eficaz, em conformidade com as normas e as políticas.	Repositório central para documentos na eu-LISA; Política definida/acordada de conservação de documentos. Processos de gestão de documentos e autorizações de acesso. Controlo da versão, autenticação e classificação de documentos. Autorizações de nível de acesso definidas e em vigor.	Existem, e são utilizados pelo pessoal da Agência, um sistema de gestão de documentos e políticas conexas. Segurança e proteção de documentos, impedindo o acesso não autorizado a documentos e permitindo a recuperação de danos físicos ou perda de documentos.	A Agência dispõe de um sistema de gestão de documentos e registos.	O projeto é concluído de acordo com o âmbito, o orçamento e o calendário acordados.	Relatórios do projeto
	Redução dos custos operacionais das TI institucionais. Aumento da eficácia dos processos informáticos. Redução dos períodos de execução de mudanças. Atualização permanente com os progressos tecnológicos.	Infraestrutura informática institucional alojada na nuvem da DG DIGIT. Aplicações institucionais alojadas na nuvem da DG DIGIT.	Economias nos custos operacionais das TI; Processos informáticos rationalizados; Consumo definido de utilização de recursos. Maior redimensionabilidade e fiabilidade.	Infraestruturas informáticas institucionais migradas eficazmente para a nuvem. Todas as aplicações migradas eficazmente para a nuvem.	O projeto é concluído de acordo com o âmbito, o orçamento e o calendário acordados.	Relatórios do projeto

2.3.7. Segunda extensão das instalações operacionais da eu-LISA em Estrasburgo

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Após um debate aprofundado em novembro de 2017, o Conselho de Administração da eu-LISA reconheceu a necessidade de uma nova extensão do seu espaço de escritórios e a necessidade de uma expansão do centro de dados nas instalações operacionais em Estrasburgo³⁴.

Os fatores impulsionadores desta nova extensão são os seguintes:

- o mandato alargado da eu-LISA no que diz respeito aos novos sistemas confiados à Agência e aos novos serviços a disponibilizar aos Estados-Membros exigirá uma maior capacidade a nível dos centros de dados do que aquela que existe atualmente ou que poderia ter sido prevista em 2015, quando foi concebido o primeiro projeto de construção;
- os sistemas existentes geridos pela Agência já estão a ser – ou serão – sujeitos a evoluções substanciais;

³⁴ Decisão n.º 2017-185 do CA, ponto 10.

PÚBLICO

141 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

- aumento significativo do pessoal (interno e externo) relacionado com os novos sistemas e tarefas atribuídos à Agência. As melhores estimativas indicam que a eu-LISA necessitará de até 443-463 espaços de trabalho nas instalações técnicas em Estrasburgo.

O projeto exigirá uma análise da situação atual, em comparação com a nova configuração e capacidade previstas para a eu-LISA, tendo em conta os seus requisitos atuais da atividade e o mandato alargado atualizado. Em seguida, o projeto incidirá na conceção e implementação das alterações/obras de construção necessárias para alargar as atuais instalações.

A Agência apresentou os recursos orçamentais estimados necessários para este projeto na proposta do QFP comunicada à DG HOME em 5 de abril de 2018. Com base na experiência do primeiro projeto de extensão, a Agência necessitará de alguns lugares temporários adicionais no quadro de pessoal para proceder à gestão do projeto e assegurar o cumprimento das obrigações legais que o direito francês impõe à entidade adjudicante.

Tendo em conta o caráter vinculativo dos prazos administrativos e do quadro regulamentar da Agência, e aplicando uma abordagem do caminho crítico ao calendário previsto para este projeto, as principais datas do planeamento são as indicadas abaixo. O início do projeto teria implicações no orçamento de 2021, conforme descrito no calendário provisório abaixo. As principais etapas do projeto são descritas no Anexo V: Edifícios.

REALIZAÇÕES DOS ANOS ANTERIORES:

Fase de admissão, quarto trimestre de 2017 a terceiro trimestre de 2019:

- estudo de viabilidade;
- análise do modelo operacional atual *versus* modelo operacional pretendido (análise das lacunas, definição de requisitos);
- plano provisório do projeto.

Fase de início/planeamento, quarto trimestre de 2019 a terceiro trimestre de 2021:

- governação do projeto;
- acordo de serviço com o Estado francês;
- contrato de serviço e atividades do programador;
- estudos preliminares.

Conceção/Execução (fase de construção), terceiro trimestre de 2021 a segundo trimestre de 2026

VALOR ACRESCENTADO:

- a Agência é capaz de se adaptar ao crescimento e apoiar um modelo de atividade redimensionável disponibilizando espaço suficiente para alojar sistemas e recursos operacionais;
- o centro de dados e a solução ativo/ativo para os dados reforçarão as elevadas normas de segurança existentes;

- as condições de trabalho do pessoal também serão melhoradas, apoiando assim o bem-estar do pessoal no ambiente da eu-LISA.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

A lei de Moore e os avanços na tecnologia poderão impor-se e tornar o novo centro de dados obsoleto quando a construção estiver concluída. As empresas locais de energia poderão não estar em condições de fornecer a energia elétrica necessária para a extensão. O custo da extensão é uma estimativa baseada nas informações atualmente disponíveis. O custo real depende do projeto pormenorizado, das condições de mercado no momento do concurso, etc. Há também alguma incerteza quanto ao levantamento das necessidades, aos novos desenvolvimentos e à futura adoção e âmbito de aplicação de novos instrumentos jurídicos.

Unidade	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Valor(es)-alvo	Fonte(s) de verificação
CSU	O objetivo do projeto é alargar as instalações operacionais existentes em Estrasburgo para fazer face ao aumento de capacidade, pessoal e infraestruturas de sistemas que apoiarão a execução da estratégia e a carteira de programas e projetos da eu-LISA.	A segunda extensão dos edifícios da Agência em Estrasburgo proporcionará as seguintes instalações: - Novo centro de dados - Novas instalações/edifícios - Novo parque de estacionamento - Novos postos de guarda.	Novas instalações para acolher as infraestruturas de sistemas e membros do pessoal adicionais. Condições operacionais e de trabalho adequadas em consonância com regulamentos, melhores práticas e normas ao nível técnico, operacional e de segurança e proteção.	Custos, calendário e âmbito de aplicação	Verde	Painel de projetos

2.3.8. Atividades horizontais de segurança

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- operar, planear e desenvolver os elementos de proteção da estratégia de gestão da segurança e da continuidade;
- prestação do serviço de segurança e de garantia da informação para os sistemas principais da atividade;
- prestação do serviço de segurança e de garantia da informação para a infraestrutura institucional;
- manutenção e melhoria do quadro relativo à política em matéria de segurança e apresentação de relatórios;
- operar, planear e desenvolver as partes de continuidade da atividade/recuperação em caso de catástrofe/resposta de emergência da estratégia de segurança e de gestão da continuidade;
- operar, planear e desenvolver a continuidade da atividade/recuperação em caso de catástrofe para os sistemas informáticos de grande escala geridos pela eu-LISA;

PÚBLICO

143 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

- implementar processos de melhoria contínua para os sistemas de gestão da Agência em termos de segurança da informação, risco e continuidade da atividade, abrangendo sistemas informáticos de grande escala e as TI institucionais. Tal inclui a disponibilização dos recursos necessários e as correspondentes atividades de apresentação de relatórios às partes interessadas.

VALOR ACRESCENTADO:

- implementação de um nível adequado de segurança para proteção ao nível da Agência, possibilitando a realização das atividades e processos normais da eu-LISA;
- riscos de segurança geridos a um nível aceitável;
- cumprimento dos requisitos legais e da atividade;
- aumento da confiança das partes interessadas;
- aumento da reputação da Agência como guardião fiável e segura de informações sensíveis da UE em matéria de segurança interna e gestão das fronteiras;
- riscos de segurança geridos a um nível aceitável;
- cooperação com os Estados-Membros e outras agências da UE, mantendo o intercâmbio necessário de conhecimento e melhores práticas;
- implementação de um nível adequado de continuidade da atividade ao nível da Agência, possibilitando a obtenção da resiliência necessária para o cumprimento das respetivas tarefas e responsabilidades principais;
- implementação de um nível adequado de continuidade da atividade ao nível da Agência, possibilitando a obtenção da resiliência necessária para os sistemas informáticos de grande escala geridos pela eu-LISA.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- o empenhamento das partes interessadas externas no apoio à implantação, conforme necessário, de controlos de segurança para efeitos de proteção específicos;
- baixa prioridade em comparação com outras tarefas;
- alargamento não controlado do âmbito do projeto a tarefas não principais;
- a complexidade da atividade do projeto pode aumentar e tornar-se excessiva face à capacidade dos recursos;
- falta de capacidade da função de infraestrutura institucional para apoiar atividades de gestão da segurança;
- falta de recursos para organizar reuniões programadas;
- o empenhamento das partes interessadas externas no apoio à implantação do sistema de gestão da continuidade da atividade (BCMS), conforme necessário;
- o empenhamento das partes interessadas externas no apoio à implantação de controlos relacionados com a continuidade da atividade, conforme necessário.

Unidade	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Valor(es)-alvo	Fonte(s) de verificação
SCU	Cumprir a legislação e a família de normas ISO 27000.	A Agência adota medidas de segurança adequadas com base	A Agência assegura o nível adequado de segurança e	As medidas de proteção da segurança cumprem a 100 % a	Garantia da segurança física das instalações da eu-LISA e da	Relatório intercalar 2021. RAAC 2021.

	na avaliação dos riscos, na legislação da UE e nas melhores práticas.	proteção das pessoas e dos ativos nas suas instalações.	avaliação de risco, as regras e regulamentos da eu-LISA e as normas ISO. IDF institucional 1: Percentagem (%) de objetivos de segurança cumpridos conforme definido na legislação. IDF institucional 2: Número de exercícios de alerta ou relacionados com a segurança e a continuidade da atividade realizados anualmente.	segurança para efeitos de proteção das missões, atividades e pessoal da eu-LISA a um nível aceitável, de acordo com as regras e os regulamentos pertinentes e os resultados da avaliação dos riscos. IDF 1: 100 %. IDF 2: 2.	
Prestação do serviço de segurança e de garantia da informação em conformidade com a estratégia de segurança e continuidade e o catálogo de serviços.	Política de segurança; gestão dos riscos de segurança; planos de segurança; sensibilização e formação em matéria de segurança, arquitetura de segurança, avaliações e auditorias de segurança; licenças de software; testes de segurança, monitorização da segurança, gestão de incidentes de segurança e orientações de segurança.	Garantia de que os riscos para a segurança da informação serão geridos a um nível aceitável.	% de processos das atividades e serviços conexos abrangidos pelo processo de gestão de riscos da informação. % de funcionários que concluíram o curso de aprendizagem eletrónica de sensibilização para a segurança. % de controlos de segurança implementados no âmbito de cada plano de segurança do sistema de informação. % de testes de segurança trimestrais realizados em comparação com o previsto.	60 %; 75 %; 65 %; 75 %	Relatórios de avaliação dos riscos internos. Relatórios sobre a aprendizagem eletrónica. Questionário de autoavaliação. Relatórios de avaliação da segurança.
Fornecimento contínuo de segurança estratégica de proximidade às partes interessadas.	Organização de reuniões sobre a segurança e a continuidade da atividade com as partes interessadas.	A Agência contribui para a partilha de conhecimento e experiência sobre a segurança e a continuidade da atividade com outras agências	Concretização de duas reuniões anuais da RAS com uma elevada taxa de satisfação das partes interessadas.	Duas reuniões anuais da RAS organizadas. Reuniões relacionadas com a segurança e a continuidade da atividade (ou seja, RAS, rede de continuidade da atividade e outros) numa base anual.	Atas das reuniões. RAAC 2021
Cumprir a legislação e a família de normas ISO 22300.	As políticas e os planos de continuidade da atividade dos sistemas são atualizados e testados. São implementados controlos específicos de continuidade da atividade/recuperação em caso de catástrofe conforme	A resiliência dos sistemas informáticos de grande escala geridos pela eu-LISA permite assegurar o nível previsto de serviços prestados às partes interessadas.	Os controlos de continuidade da atividade abrangem todos os sistemas informáticos de grande escala geridos pela eu-LISA e a infraestrutura de rede dedicada. Os planos de continuidade da atividade são testados, e os	As conclusões dos testes de continuidade da atividade são positivos. Pelo menos 80 % dos membros do pessoal recebem formação conforme necessário e tem consciência das suas	Relatório intercalar 2021. RAAC 2021

	necessário para os sistemas informáticos de grande escala.	testes demonstram a eficácia dos controlos de continuidade da atividade em vigor. O pessoal da Agência recebe formação específica e sessões de sensibilização conforme necessário.	responsabilidades em matéria de continuidade da atividade.
--	--	--	--

2.3.9. Atividades do Gabinete de Gestão de Projetos Empresariais (EPMO)

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- desenvolvimento e implantação de processos e programas de formação, avaliação de projetos, realização de análises de garantia da qualidade dos projetos, avaliação de processos e apresentação de relatórios sobre o desempenho dos projetos;
- avaliações oficiais com base num modelo de CMMI (continuação de 2020);
- aplicação das mudanças culturais e transição para o modelo operacional eu-LISA 2.0;
- criação do centro de carreiras em gestão de projetos da eu-LISA.

VALOR ACRESCENTADO:

- um melhor alinhamento entre a estratégia e o ambiente de execução de projetos;
- melhoria dos IDF relacionados com a gestão de projetos e programas;
- fornecer à administração da Agência uma perspetiva objetiva dos progressos efetivos no sentido da consecução dos objetivos de maturidade no domínio da gestão de projetos;
- minimizar o risco global associado à gestão de projetos complexos empreendidos pela Agência;
- definir uma via clara para a obtenção do estatuto de centro de excelência em matéria de TIC;
- assegurar uma mudança cultural da abordagem funcional/de tipo «silo» para uma organização em matriz;
- permitir novas estruturas organizacionais ao abrigo do eu-LISA 2.0 para otimizar o modelo operacional e os processos;
- racionalização do planeamento e da execução do programa de trabalho anual, harmonizando processos para gerir as prestações, a concretização de benefícios, o desempenho do investimento e o planeamento da força de trabalho. Tal implicaria que os diretores assumissem a responsabilidade pelo planeamento financeiro e de recursos para desenvolver uma cultura de planeamento em equipa robusto;
- permitir à eu-LISA alcançar as suas metas estratégicas 2 e 4, proporcionando meios para desenvolver o seu capital humano;
- apoiar o novo modelo organizacional da eu-LISA disponibilizando meios para a formação e a certificação dos membros do pessoal na Unidade GP;

- harmonizar as práticas de GP entre todas as partes interessadas, de forma a ter capacidade para dar formação aos gestores de projetos dos Estados-Membros, juntamente com os GP da eu-LISA;
- desenvolver a cultura de GP para a tornar uma capacidade principal da eu-LISA.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- recursos insuficientes no EPMO ou outras unidades;
- conhecimento da abordagem CMMI em toda a Agência;
- as mudanças organizacionais poderão ter impacto na criação do centro de carreiras;
- identificação do(s) patrocinador(es).

Unida de	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Valor(es)-alvo	Fonte(s) de verificação
EPMO	Cumprir a missão do EPMO. Fornecer uma classificação objetiva, comprovada e credível das realizações da Agência em matéria da maturidade organizacional da gestão de projetos, aplicando o modelo de melhoria de processos (CMMI) e o método de avaliação (SCAMPI) mais comumente utilizados. Assegurar que a organização da eu-LISA está preparada para os desafios futuros e apoiar a transição para o novo modelo operacional racionalizando os processos transversais e adaptando as capacidades internas. O projeto visa estabelecer as bases para o centro de carreiras em GP da eu-LISA.	Prestações do EPMO, conforme acordadas na Carta do EPMO. Relatório de avaliação da classe A do SCAMPI (avaliação oficial). As capacidades necessárias para operar um Centro de Desenvolvimento Profissional para todos os perfis profissionais relacionados com a gestão de projetos, programas e carteiras na eu-LISA.	Melhor alinhamento entre a estratégia da Agência e a execução dos projetos, mediante a integração dos seguintes processos principais: gestão de projetos, gestão de programas e gestão de carteiras. Agência oficialmente avaliada com base no modelo CMMI. Processos de tomada de decisão mais simples e rápidos. Maior agilidade no posto de trabalho. Mais capacitação e apropriação através de novas funções centralizadas e perfis harmonizados. Um melhor posicionamento da Agência conduzirá ao êxito contínuo da organização. Alinhamento da capacidade de formação com os perfis/funções profissionais definidos no âmbito do Quadro de Desenvolvimento de Competências da eu-LISA. – Aumento da taxa de retenção de pessoal.	Consecução dos objetivos estabelecidos no Roteiro do EPMO. Nível de maturidade das áreas de processo pertinentes. Número de perfis profissionais apoiados por programas de formação. Número de carreiras / vias de certificação definidas. Mudança cultural e transição para o modelo operacional eu-LISA 2.0 de acordo com os custos, calendário e âmbito de aplicação definidos. Número de pessoas que recebem formação.	Conforme definido na Carta do EPMO. Avaliação bem-sucedida (de acordo com os custos, calendário e âmbito de aplicação definidos). Marca verde para os custos, calendário e âmbito de aplicação dos projetos. Pelo menos dois perfis profissionais relacionados com a gestão de projetos são apoiados por programas de formação.	Intranet EPMO. Base de dados de resultados de avaliação publicados do Instituto CMMI (https://sas.cmmiinstitute.com/pars/) PUMA/PPM

2.3.10. Execução do plano anual de auditoria interna

PRINCIPAIS AÇÕES OU TAREFAS:

Esta atividade inclui o seguinte:

- monitorização dos controlos internos;
- revisão da eficácia dos controlos do processo da atividade;
- realização de autoavaliações;
- identificação e comunicação das deficiências;
- assegurar que os fornecedores são independentes e qualificados e cumprem os requisitos;
- planeamento, âmbito e execução das iniciativas de garantia;
- identificação, atualização e aplicação dos requisitos de conformidade externos;
- otimização da resposta da Agência a requisitos externos;
- confirmação da conformidade externa.

VALOR ACRESCENTADO:

- transparência para as principais partes interessadas no que respeita à adequação dos controlos internos da Agência. Tal reforça a confiança nas operações da Agência, a confiança na consecução dos objetivos da Agência e uma compreensão adequada do risco residual;
- garantir que a Agência funciona em conformidade com todos os requisitos e regulamentos internos e externos aplicáveis.

PRINCIPAIS DESAFIOS:

- disponibilidade de prestadores de serviços de auditoria de elevada qualidade.

Unidad e	Objetivo(s) da atividade	Realização(ões) da atividade	Resultado(s) da atividade	Indicador(es) de desempenho	Valor(es)-alvo	Fonte(s) de verificação
EAI	Os processos, recursos e informações satisfazem os requisitos do sistema de controlo interno da Agência. Realização de uma avaliação objetiva de que o sistema de controlo interno está operacional e é eficaz.	Os controlos internos são monitorizados. Os controlos do processo da atividade são revistos quanto à sua eficácia. São realizadas autoavaliações. As deficiências são identificadas e comunicadas.	Assegurar a transparência para as principais partes interessadas no que respeita à adequação e à eficácia do sistema de controlo interno. Reforço da confiança nas operações e na consecução dos	Percentagem de processos que cumprem as metas de desempenho. Percentagem de processos sujeitos a uma revisão objetiva. Número de violações críticas e sérias do controlo interno.	Pelo menos 80 % dos processos operacionais revistos cumprem as metas definidas. Pelo menos 30 % dos processos operacionais da Agência são revistos anualmente. Tendência. IDF institucional n.º 23.A.	Relatório anual da EAI ao Diretor Executivo e ao Conselho de Administração. Relatório anual de atividades da Agência.

Identificação e tratamento adequado de todos os requisitos externos de conformidade.	As iniciativas de auditoria são planeadas, delimitadas e executadas.	objetivos da Agência e uma compreensão do risco residual. Garantir a identificação e o tratamento adequado de todos os requisitos/regulamentos externos de conformidade.	Número de problemas de incumprimento críticos identificados por ano. IDF institucional 23: (A) Percentagem (%) de recomendações de auditoria aplicadas dentro dos prazos estipulados e (B) número e calendário de recomendações pendentes.	A eu-LISA tem uma taxa de aplicação das recomendações de auditoria dentro dos prazos estipulados de, pelo menos, 80 %, das quais: Críticas = 100 % Muito importantes = 90 % Importantes = 80 % IDF institucional n.º 23.B: A eu-LISA, no termo do prazo, não tem mais do que: quatro recomendações em atraso (atraso de seis meses); duas recomendações em atraso (atraso de seis meses a um ano); uma recomendação em atraso (atraso superior a um ano).
--	--	--	--	---

Em conformidade com o Regulamento Financeiro da eu-LISA, o plano de auditoria interna anual segue um procedimento separado de adoção pelo Conselho de Administração, com base num parecer emitido pelo seu Comité de Auditoria, Conformidade e Finanças (ACFC).

Anexo I: Afetação de recursos por atividade 2021-2023^{35 36}

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Administração e manutenção das aplicações informáticas institucionais	1,1	Responsável pela Arquitetura Institucional RA – Engenheiro de Redes Séniors	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Administração e manutenção das redes e comunicações informáticas institucionais	0,7	RA – Gestor de Projetos Responsável pela Arquitetura Institucional	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Administração e manutenção dos sistemas e armazenamento informáticos institucionais	1,9	RA – Engenheiro de Sistemas RA – Gestor de Projetos Responsável pela Arquitetura Institucional Responsável pelas Infraestruturas Informáticas	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.4	Consolidação da Agência na sequência da mudança, do crescimento e da transformação, com ênfase no desenvolvimento de capacidades.	5,8	Responsável pelos Recursos Humanos RA – Gestor de Recrutamento e Processos Individuais Assistente de RH Responsável pelos RH	–	N/D	–	–	3.1.2021	31.12.2021

³⁵ As atividades de administração e de apoio neste quadro estão mais pormenorizadas do que na secção anterior, a fim de proporcionar uma melhor visão geral dos recursos. Os ETI indicados são apenas os ETI que a Agência tem atualmente, ou se prevê que venha a receber até 2021, na sequência da adoção do novo Regulamento que cria a eu-LISA. Serão também utilizados os ETI adicionais que a Agência receberá após a adoção do novo regulamento. Por esta razão, algumas atividades não contêm ETI, o que significa que serão cobertas apenas pelos ETI adicionais.

³⁶ Algumas atividades têm um orçamento de zero, quer porque a atividade irá utilizar apenas recursos humanos e apoio externo, quer porque as dotações foram autorizadas nos anos anteriores. Os valores orçamentais cobrem apenas as despesas do título 3.

³⁷ De acordo com o processo de planeamento acordado e com a metodologia utilizada no planeamento de recursos humanos para 2021-2023, havia uma distinção entre ETI «diretos» e «indiretos». Consequentemente, o número total de ETI no anexo I é inferior ao número total de funcionários da Agência. O presente anexo I apresenta apenas os ETI «diretos». Por conseguinte, é inevitável a diferença entre os recursos referidos no documento principal (ver ponto 3.2.2 *Recursos humanos*) ou nos anexos I e III. A Agência está a ponderar uma mudança de metodologia a este respeito para o ciclo de planeamento 2022-2024.

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Despesas de administração e apoio	2.3.5	Continuação do processo de aplicação dos princípios da proteção de dados decorrentes do Regulamento (UE) 2018/1725	1,6	Responsável pela Proteção de Dados Assistente de proteção de dados	–	–	–	–	2.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.1	Contribuição, na qualidade de observador, para as avaliações de Schengen nos domínios do SIS/SIRENE e da política comum de vistos (incluindo o VIS), assegurando também uma melhor utilização do SIS II e do VIS pelos Estados-Membros.	0,05	Administrador para a Apresentação de Relatórios e Estatísticas	55 000	O orçamento será utilizado para pagar a participação do pessoal da eu-LISA em missões de avaliação de Schengen nos domínios do SIS/SIRENE e da política comum de vistos.	55 000	55 000	2.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Migração da infraestrutura e aplicações informáticas para a nuvem	0,2	Responsável pela Arquitetura Institucional	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2022
Despesas de administração e apoio	2.3.9	Mudanças culturais e transição para o modelo operacional eu-LISA 2.0	1	RA – Responsável pelo EPMO	–	N/D	–	–	1.11.2020	31.10.2022
Despesas de administração e apoio	2.3.9	Desenvolver e implantar processos e programas de formação, avaliar projetos, realizar análises de garantia da qualidade dos projetos, avaliar os processos e comunicar o desempenho dos projetos.	2,5	Chefe do Setor de Gestão de Projetos Empresariais RA – Responsável pelo EPMO	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.1	Elaboração de relatórios sobre o funcionamento técnico e agregação de estatísticas	0,75	Administrador para a Apresentação de Relatórios e Estatísticas	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021

PÚBLICO

151 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Despesas de administração e apoio	2.3.5	Elaboração do Relatório Anual de Trabalho de 2021 e apresentação de relatórios ao CA sobre o estado intercalar da conformidade em matéria de PD.	0,2	Responsável pela Proteção de Dados	–	N/A	–	–	5.1.2021	30.11.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.9	Centro de carreiras em gestão de projetos da eu-LISA.	0,2	RA – Responsável pelo EPMO	–	N/A	–	–	4.1.2021	20.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.3	Execução do Plano de Aquisições e Contratos	7,4	Responsável pela Contratação Pública SES – Responsável pela Contratação Pública Responsável Sénior pela Contratação Pública Responsável Administrativo Responsável pela Contratação Pública (em substituição) RA – Responsável pela Contratação Pública Responsável pela Contratação Pública Responsável pela Contratação Pública (em substituição) ETIAS – Gestor de Contratos/Responsável pela Contratação Pública RA – Assistente de Contratação Pública/Finanças ETIAS – Apoio do serviço de assistência à UFA ETIAS – Gestor de fornecedores	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Despesas de administração e apoio	2.3.1	Alargamento da capacidade da Agência no domínio da gestão estratégica e de desempenho	0,3	Responsável pelo Planeamento Estratégico	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Operações e serviços nas instalações	1,7	RA – Chefe de GSSS – Diretor de Instalação/Responsável pelas Instalações Responsável pelos Edifícios e Infraestruturas Responsável pelas Instalações	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.4	Desenvolvimento da cultura de aprendizagem, desenvolvimento da função dos RH nas parcerias empresariais e reforço do desenvolvimento e retenção do pessoal.	1,7	Responsável pelo Desenvolvimento do Pessoal Responsável pela Aprendizagem e Desenvolvimento Assistente de Formação	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Implantação de um sistema de gestão de documentos para a eu-LISA	0,5	RA – Responsável pela Gestão de Documentos	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2022
Despesas de administração e apoio	2.3.1	Implementação de um exercício de gestão da qualidade empresarial	0,5	Responsável pela Governação e Gestão dos Riscos da Agência	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.2	Execução do Plano de Ação de Comunicação Interna da eu-LISA	1,1	Responsável pela Informação e Comunicação/Chefe de Setor RA – Assistente de Comunicação e Informação (Comunicação Interna)	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.10	Execução do plano anual de auditoria interna	1,8	Auditor Interno RA – Assistente do Auditor Interno	–	N/D	–	–	4.1.2021	23.12.2021

PÚBLICO

153 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Despesas de administração e apoio	2.3.2	Execução do Plano de Ação de Comunicação e Informação Externa	1,8	Responsável pela Informação e Comunicação/Chefe de Setor Assistente de Informação e Comunicação	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.5	Aumento da sensibilização para a proteção de dados	0,95	Responsável pela Proteção de Dados Assistente de proteção de dados	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.3	Controlo, auditorias e procedimentos internos relacionados com as finanças e contratos.	2,95	SES – Responsável Financeiro e Orçamental/Chefe de Setor Responsável Orçamental (em substituição) Assistente Financeiro Responsável pelos Ativos e Inventário Responsável Financeiro/Chefe da Equipa de Apoio Financeiro Assistente Financeiro Assistente de Gestão de Ativos Assistente Financeiro/Remunerações Responsável Séniior pela Contratação Pública Responsável pela Contratação Pública Responsável Administrativo RA – Responsável pela Contratação Pública SES – Responsável pela Contratação Pública Responsável Financeiro SES – Assistente Financeiro/Orçamental	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021

PÚBLICO

DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

154

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
				Responsável pela Contratação Pública Responsável pela Contratação Pública (em substituição) Responsável pela Contratação Pública (em substituição) ETIAS – Gestor de Contratos/Responsável pela Contratação Pública RA – Assistente Financeiro Júnior RA – Assistente de Contratação Pública/Finanças ETIAS – Apoio do serviço de assistência ETIAS – Operadores que controlam o sistema central para a UFA ETIAS – Gestor de fornecedores						
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Implementação da ITIL nos serviços de TI institucionais	0,1	Responsável pela Arquitetura Institucional	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2022
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Serviços de logística e de material de escritório	1,3	Assistente Administrativo RA – Chefe de GSSS – Diretor de Instalação/Responsável pelas Instalações	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.3	Manutenção das contas da Agência	0,95	Contabilista	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Gestão e apoio de serviços de missões	1	Assistente Administrativo para as Missões	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021

PÚBLICO

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Gestão dos serviços de documentos/registos/arquivos	0,4	RA – Responsável pela Gestão de Documentos	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Novo sítio Web da eu-LISA	0,1	RA – Responsável pela Gestão de Documentos	–	N/D	–	–	14.10.2020	10.6.2022
Despesas de administração e apoio	2.3.9	Avaliação oficial com base no modelo de CMMI (continuação de 2020)	0,3	RA – Responsável pelo EPMO	–	N/D	–	–	31.3.2020	20.12.2023
Despesas de administração e apoio	2.3.5	Realização do inquérito anual sobre proteção de dados	0,25	Responsável pela Proteção de Dados	–	N/D	–	–	1.4.2021	15.11.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.1	Planeamento e apresentação de relatórios	1,6	Responsável pelo Planeamento Estratégico Responsável pelo Planeamento Institucional e Apresentação de Relatórios	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.2	Acompanhamento, coordenação e desenvolvimento das políticas para representar a eu-LISA nas instituições e agências da UE e outros fóruns; gestão das partes interessadas no domínio da JAI no âmbito do mandato da eu-LISA e papel de facilitação entre as comunidades técnica e jurídica.	3,95	Administrador para a Apresentação de Relatórios e Estatísticas Responsável por Assuntos Políticos Responsável pela Investigação e Desenvolvimento/Chefe de Setor Responsável por Assuntos Políticos RA – Perito para a Formação e as Políticas Perito para as Políticas RA – Perito para a Formação	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Aquisição de equipamento, infraestruturas e serviços de TIC institucionais	0,9	Assistente de TI	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.1	Disponibilização de capacidades de governação e de gestão da conformidade	0,45	Responsável pela Governação e Gestão dos Riscos da Agência	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Prestação de aconselhamento jurídico à eu-LISA	1,5	Responsável por Assuntos Jurídicos RA – Jurista Júnior	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.6	Prestação de apoio informático aos utilizadores finais (Service Desk)	0,1	Assistente de TI	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.7	Segunda extensão das instalações operacionais da eu-LISA em Estrasburgo	0,4	Gestor de Projetos Perito em TIC Perito em Contratação Pública	– ³⁸	N/D	–	–	1.3.2019	11.4.2026
Despesas de administração e apoio	2.3.2	Envolvimento das partes interessadas e coordenação das políticas	1,95	Agente de Ligação/Chefe de Setor RA – Agente de Ligação Séniior	–	N/D	–	–	2.1.2021	31.12.2021
Despesas de administração e apoio	2.3.2	Apoio administrativo atempado ao Conselho de Administração	1,25	Assistente do Conselho de Administração Membro do Conselho de Administração/Chefe de Setor RA – Assistente de Secretariado do CA/GC	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021

³⁸ O orçamento para a segunda extensão das instalações operacionais da eu-LISA em Estrasburgo é planeado no âmbito do título 2. Para 2021, 29 000 euros e, para 2022, 1 800 000 euros. A justificação da atividade orçamental é descrita em pormenor na documentação pertinente apresentada à autoridade orçamental. No total, o custo estimado do projeto é de 29,5 milhões de euros.

PÚBLICO

157 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Despesas de administração e apoio	2.3.3	Prestação atempada de serviços relacionados com a gestão orçamental, de ativos e financeira	8,55	Responsável Financeiro/Chefe da Equipa de Apoio Financeiro SES – Responsável Financeiro e Orçamental/Chefe de Setor Responsável Orçamental (em substituição) Assistente Financeiro Assistente Financeiro/Remunerações Responsável pelos Ativos e Inventário Assistente Financeiro Assistente de Gestão de Ativos SES – Assistente Financeiro/Orçamental Responsável Administrativo ETIAS – Operadores que controlam o sistema central para a UFA Responsável Financeiro RA – Assistente Financeiro Júnior RA – Assistente de Contratação Pública/Finanças	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
ECRIS-TCN	2.2.1.19	Implantação do ECRIS-TCN (continuação de 2019)	0,1	Coordenador de Versões Técnicas	– ³⁹	N/D	–	–	1.00.2019	31.12.2022

³⁹ O orçamento é do atual QFP (3 766 000 euros), a autorizar em 2020.

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
ECRIS-TCN	2.2.1.20	Integração entre o ECRIS-TCN e os componentes de interoperabilidade (CIR, BMS partilhado, CRRS)	0,1	RA – Gestor de Projetos	8 067 000	Desenvolvimento dos componentes de interoperabilidade Adaptação e migração para os componentes de interoperabilidade.	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Sistema de Entrada/Saída	2.2.1.16	Implantação do BMS / BMS partilhado do SES (continuação do projeto SES de 2019)	3	SES – Gestor de Projetos RA – Gestor de Projetos SES – Gestor de Testes SES – Arquiteto de Aplicações/TI	25 600 000	O orçamento está em conformidade com o planeamento plurianual.	71 700 000	19 450 000	1.1.2019	31.12.2023
Sistema de Entrada/Saída	2.1.1.7	Manutenção do SES	0,3	SES – Administrador de Aplicações	5 300 000	O orçamento é necessário para assegurar a manutenção corretiva e evolutiva adequada do sistema.	9 300 000	22 600 000	1.1.2021	31.12.2021
Sistema de Entrada/Saída	2.2.1.15	Implantação do projeto SES (continuação de 2019)	7	SES – Gestor de Programa SES – Gestor de Projetos SES – Engenheiro de Bases de Dados SES – Arquiteto de Soluções SES – Administrador de Aplicações SES – Gestor de Testes	1 000 000	O orçamento está em conformidade com o planeamento plurianual.	1 000 000	2 300 000	5.5.2019	1.2.2022

PÚBLICO

159 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
ETIAS	2.2.1.3	Módulo genérico de interligação/interface do SIS de base para permitir as ligações do SIS II a outros sistemas e a aplicação da interligação ETIAS	1,05	Gestor de Aplicações Especialista em TI Engenheiro de Testes Gestor de Testes Administrador de Aplicações	p.m.	O orçamento é necessário para alargar o SIS II mediante uma solução que permita o intercâmbio de mensagens entre vários sistemas. Na primeira fase, será introduzido um módulo de interligação genérico. Na segunda fase, o novo módulo de interligação será adaptado para o intercâmbio de mensagens com o sistema ETIAS. A estimativa baseia-se no trabalho a realizar.	–	–	5.1.2020	31.12.2021
ETIAS	2.2.1.17	Implantação do Sistema Europeu de Informação e Autorização de Viagem (ETIAS) (continuação de 2019)	42 ⁴⁰	Responsável pelas Relações com Clientes Administrador e Gestor de Aplicações (ETIAS) Criador de Bases de Dados (ETIAS) Administrador de Redes (ETIAS) Responsável pela Segurança (ETIAS) Administrador de Sistemas (ETIAS) Arquiteto de SOA (ETIAS) Arquiteto de Soluções (ETIAS) Administrador de Sistemas (ETIAS) Testes (ETIAS) Apoio do serviço de assistência (ETIAS) Operadores que controlam o sistema central (ETIAS)	–	18 554 000 € a autorizar em 2020. O orçamento está em conformidade com a FFL do Regulamento (UE) 2018/1240 do Parlamento Europeu e do Conselho que cria um Sistema Europeu de Informação e Autorização de Viagem (ETIAS)	–	–	2.9.2018	31.12.2022

⁴⁰ A proposta da Comissão para o ETIAS prevê 32 lugares em 2020 e 42 lugares em 2021. Destes, 5 lugares são afetados a funções horizontais e 2 à segurança.

PÚBLICO

DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

160

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
				Gestão de projetos/programas (ETIAS) Garantia da Qualidade (ETIAS) Gestor de Aplicações						
Evolução do Eurodac	2.2.1.6	Conformidade do Eurodac com os serviços da IECP/CSS	1,4	Especialista em TI Engenheiro de Testes Administrador de Aplicações Coordenador de Versões Técnicas Gestor de Projetos	–	N/D	–	–	1.1.2020	1.8.2021
Manutenção do Eurodac	2.1.1.1	Eurodac – Manutenção da DubliNet	2	Gestor de Projetos Especialista em TI Gestor de Alterações Engenheiro de Testes Administrador de Aplicações	13 700 000	Orçamento operacional anual previsto para o novo contrato MWO do Eurodac, a fim de abranger a manutenção corretiva e adaptativa (com instalação de um Service Desk local do contratante do Eurodac), evoluções pequenas/urgentes e alterações técnicas/operacionais de emergência.	4 300 000	3 500 000	1.1.2021	31.12.2021
Atividades de segurança gerais	2.3.8	Prestação do serviço de segurança e de garantia da informação para a infraestrutura institucional	1,6	Responsável pela Segurança/Chefe de Setor Especialista em Política de Segurança (PND) RA – Especialista em Política de Segurança Júnior Assistente de Segurança ETIAS – Responsável pela Segurança das Comunicações	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021

PÚBLICO

161 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Atividades de segurança gerais	2.3.8	Manutenção e melhoria do quadro relativo à política em matéria de segurança e apresentação de relatórios	0,4	RA – Responsável pela Segurança Responsável pela Segurança/Chefe de Setor	–	N/D	–	–	5.1.2021	31.12.2021
Atividades de segurança gerais	2.3.8	Operar, planejar e desenvolver as partes de continuidade da atividade/recuperação em caso de catástrofe/resposta de emergência da segurança e de gestão da continuidade	1,4	Responsável pela Continuidade da Atividade (em substituição) Agente de Segurança/Chefe de Setor RA – Responsável pela Segurança Responsável pela Continuidade da Atividade Responsável pela Segurança / Chefe da Unidade de Segurança	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Atividades de segurança gerais	2.3.8	Operar, planejar e desenvolver os elementos de proteção da gestão da segurança e da continuidade	3,7	RA – Perito em Segurança Física Responsável pela Segurança Responsável pela Segurança/Chefe de Setor Perito em Segurança para efeitos de Proteção RA – Especialista em Política de Segurança Júnior RA – Assistente de Segurança Responsável pela Segurança / Chefe da Unidade de Segurança	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Interoperabilidade	2.2.1.18	Execução dos regulamentos relativos à criação de um quadro para a interoperabilidade entre os sistemas de informação da UE	44 ⁴¹	Segundo a FFL	14 752 000	o desenvolvimento do CIR em curso (como parte do ETIAS) até ao final de 2022, incluindo o desenvolvimento dos componentes previstos nos artigos 20.º a 22.º; o desenvolvimento do ESP em curso (como parte do ETIAS) até ao final de 2023; o desenvolvimento do BMS partilhado em curso (como parte do SES) até ao final de 2021 e alargamento do mesmo de modo a incluir os outros sistemas (como previsto na base jurídica); o desenvolvimento do MID de janeiro de 2021 até ao final de 2023; o desenvolvimento do CRRS (de 2020 até ao final de 2021).	24 475 000	12 235 000	1.1.2018	31.12.2023
Reuniões e missões diretamente relacionadas com os sistemas principais	2.3.2	Apoio administrativo atempado aos grupos consultivos	2,55	Membro do Conselho de Administração Assistente do Conselho de Administração RA – Assistente de Secretariado do CA/GC	1 600 000	O cálculo relativo à atividade é incluído nos anexos. Dois contratantes no local – o orçamento é calculado com base nas taxas atuais do CQ e deve ser revisto ao abrigo do novo contrato.	1 600 000	1 600 000	1.1.2021	31.12.2021

⁴¹ A proposta de interoperabilidade apresentada pela Comissão previa 45 lugares em 2020. Dos 44 lugares definidos nos regulamentos relativos à interoperabilidade, 9 são objeto de reafetação e redefinição de prioridades, destinando-se 1 lugar ao recrutamento do Diretor Executivo Adjunto da eu-LISA.

PÚBLICO

163 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.1.15	Apoio de primeiro nível, 24/24 horas nos 7 dias da semana, para a gestão operacional dos sistemas do Service Desk da eu-LISA	7,1	Operador de Serviço de Assistência Gestor de Serviço	–	N/A	–	–	31.1.2021	31.12.2021
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.1.17	Apoio de segundo nível à aplicação, 24/24 horas nos 7 dias da semana, para a gestão operacional dos sistemas principais da atividade	12	Administrador de Aplicações Assistente do Administrador de Aplicações SES – Administrador de Aplicações	–	N/D	–	–	1.1.2020	31.12.2023
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.1.14	Gestão diária das operações da Unidade Central de Salvaguarda (UCS)	1,5	Gestor de Infraestrutura Administrador de Sistemas Gestor do Centro de Dados	1 050 000	Custos de funcionamento das instalações de salvaguarda, incluindo a locação da UCS.	868 000	869 000	1.1.2021	31.12.2021
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.2.1.14	Deslocação dos pontos de ligação da WAN dos sistemas centrais (continuação de 2020)	0,3	Administrador de Redes	–	N/D	–	–	5.1.2020	31.12.2021
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.2.4.1	Serviços de melhoria contínua de serviços e revisão de processos	0,5	Gestor de Processos	–	N/D	–	–	20.10.2020	1.4.2021
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.2.1.12	Continuação das atividades de reorganização dos centros de dados	1,41	Gestor de Serviço	1 335 000	Estimativa orçamental no âmbito do QC da IECP.	–	–	1.1.2018	31.12.2021
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.1.8	Manutenção da IECP	1,95	Gestor de Infraestrutura Administrador de Sistemas SES – Administrador de Sistemas Gestor de Centro de Dados Administrador de Redes	8 400 000	O orçamento será utilizado para: Manutenção (7 000 000 €), transferência para o novo contratante (200 000 €) e transferência pelo novo contratante (200 000 €). A manutenção inclui: - gestão do programa da IECP; - manutenção da parte fixa da IECP; - manutenção da IECP no que se refere à infraestrutura da IECP;	8 500 000	8 600 000	1.1.2021	31.12.2021

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
						- manutenção da IECP no que se refere a projetos de segurança; - manutenção da IECP no que se refere a projetos de redes; - manutenção da IECP no que se refere a projetos de testes; - manutenção da IECP no que se refere ao SES.				
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.1.10	Continuidade da arquitetura institucional – criação de uma arquitetura de interoperabilidade	0,5	Administrador de Sistemas Responsável pelas Operações da Rede Administrador de Sistemas Gestor do Centro de Dados	–	N/D	–	–	1.1.2021	30.6.2022
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.4.1	Execução dos processos do quadro da ITSM da eu-LISA e respetiva apresentação de relatórios periódicos	2,6	Gestor de Serviço Gestor de Processos Administrador de Sistemas Operador de Serviço de Assistência RA – Administrador de Sistemas Informáticos	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.2.3.1	Estudo de viabilidade e implementação de um conjunto de ferramentas biométricas	0,1	RA – Gestor de Projetos	–	N/D	–	–	1.9.2019	30.4.2022
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.2.1	Melhorias na gestão do ciclo de vida das aplicações (ALM)	0,5	Gestor de Versões/Chefe de Setor Gestor de Testes	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.2.2.1	Integração da gestão de ativos com a gestão da configuração (continuação de 2019 e 2020)	0,1	Administrador de Sistemas	–	N/D	–	–	1.1.2019	31.12.2021

PÚBLICO

165 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.2.1.9	Integração da solução única de monitorização integrada com o processo de gestão de eventos, abrangendo todos os sistemas em funcionamento	1,2	Gestor de Processos Gestor de Serviços Operador de Serviço de Assistência RA – Administrador de Sistemas Informáticos RA – Administrador de Redes	850 000	O orçamento será utilizado para: - gestão e apoio ao projeto; - análise da situação atual e pretendida; - a solução técnica; - a integração dos novos sistemas; - o alinhamento com a gestão de eventos; - hardware, software.	750 000	300 000	2.3.2020	31.12.2023
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.4.2	Melhoria e personalização das ferramentas da ITSM, abordando as novas iniciativas, bem como o resultado das revisões periódicas dos processos e serviços	1,3	Operador de Serviço de Assistência Gestor de Processos	–	N/D	–	–	10.1.2021	1.7.2022
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.1.13	Gestão das licenças	0,05	Gestor de Infraestrutura	2 500 000	O orçamento abrange: - a componente de RLI para o SES + qualquer outro sistema novo; - a componente de RLI para o SIS II. A componente de RLI para o VIS/BMS e o Eurodac é paga diretamente através do respetivo contrato de MWO. O orçamento para as outras licenças está coberto pelo contrato de MWO da IECP.	2 500 000	2 500 000	1.1.2021	31.12.2021
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.1.16	Prestação de serviços de rede e gestão operacional regular dos contratos relativos à infraestrutura de comunicação (execução orçamental, aquisição, renovação, gestão de contratos)	4	Administrador de Redes Responsável pelas Operações da Rede Responsável pelas Operações da Rede (PND)	539 000	O orçamento é necessário para garantir que a infraestrutura de comunicação e os sistemas de comunicação conexos prestam os serviços de comunicação necessários aos sistemas principais da atividade e aos Estados-Membros.	8 704 000	4 500 000	1.1.2021	31.12.2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
						O orçamento cobre: Custos mensais recorrentes: - instalações de radiocomunicação móvel do SIS - instalações de radiocomunicação móvel do VIS - mecanismos de consultoria - manutenção do VIS/SIS II Mail (apoio, licenças, hardware) - manutenção do Certes - CDmon.				
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.4.3	Novas definições de serviços e processos no âmbito do quadro de ITSM da eu-LISA	4,2	Gestor de Serviço Gestor de Processos Proprietários de Processos	-	N/D	-	-	17.1.2021	30.6.2023
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.1.9	Coordenação da gestão operacional/gestão diária do sistema e tarefas partilhadas	5	Gestor de Infraestrutura Administrador de Sistemas Gestor do Centro de Dados	-	N/D	-	-	1.1.2021	31.12.2021
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.1.12	Atividades de gestão das versões e da implantação	2,2	Coordenador de Versões Técnicas Gestor de Versões RA – Gestor de Projetos Séniors	-	N/D	-	-	1.1.2021	31.12.2021
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.1.2.2	Apoio à plataforma de gestão do ciclo de vida das aplicações (ALM)	1,8	Engenheiro de Testes RA – Coordenador de Versões Técnicas	-	N/D	-	-	1.1.2021	31.12.2023
Outras atividades relacionadas com os CBS ou a rede	2.2.1.13	Transição para a nova rede TESTA	5	Responsável pelas Operações da Rede Gestor do Centro de Dados Gestor de Projetos Séniors Administrador de Sistemas Informáticos Administrador de Redes Responsável pelas Operações da Rede	19 221 000	Orçamento global do projeto necessário para a implementação das novas infraestruturas de comunicação, para a migração dos sistemas atuais e para o apoio externo.	29 300 000	36 682 000	1.1.2020	31.12.2024

PÚBLICO

167 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Atividades de segurança relacionadas com os CBS e a rede	2.1.1.18	Prestação do serviço de segurança e de garantia da informação para os sistemas principais da atividade	0,9	Responsável pela Segurança Responsável pela Segurança das Comunicações SES – Responsável pela Segurança da Informação Perito em Segurança da Informação (PND) Responsável pela Segurança/Chefe de Setor Responsável pela Segurança (em substituição) ETIAS – Responsável pela Segurança Assistente de Segurança Responsável pela Segurança	630 000	Adquirir licenças e manutenção de software e hardware de segurança, incluindo os elementos de segurança da infraestrutura comum partilhada.	630 000	630 000	6.1.2021	18.12.2021
Atividades de segurança relacionadas com os CBS e a rede	2.2.1.21	Realização de um estudo sobre as opções para reforçar a integração das capacidades avançadas de monitorização e operações de segurança na Unidade das Operações e na Unidade de Segurança	0,5	Responsável pela Segurança/Chefe de Setor Responsável pela Segurança ETIAS – Responsável pela Segurança	620 000	Os custos são os relacionados com o estudo por um contratante de apoio externo. O orçamento estimado foi ajustado de acordo com as observações da Comissão Europeia e com o QFP.	–	–	3.2.2021	31.12.2021
Atividades de segurança relacionadas com os CBS e a rede	2.2.1.22	Implementação do Serviço de Gestão da Identidade e do Acesso dos CBS	0,6	Responsável pela Segurança (em substituição) Responsável pela Segurança/Chefe de Setor ETIAS – Responsável pela Segurança das Comunicações	600 000	O orçamento é necessário para adquirir a conceção, hardware, licenças de software, implantação e formação.	–	–	1.3.2021	31.1.2022

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Atividades de segurança relacionadas com os CBS e a rede	2.3.8	Operar, planear e desenvolver a continuidade da atividade/recuperação em caso de catástrofe para os sistemas informáticos de grande escala geridos pela eu-LISA	1,4	ETIAS – Responsável pela Segurança Responsável pela Segurança/Chefe de Setor Responsável pela Segurança (em substituição)	150 000	O orçamento é necessário para realizar os exercícios relacionados com a continuidade da atividade/recuperação em caso de catástrofe/segurança e outros pequenos projetos do BCMS para os sistemas informáticos de grande escala.	150 000	150 000	1.1.2021	31.12.2021
Evoluçãoes do SIS II	2.2.1.4	Execução da Fase 2 do AFIS do SIS (continuação de 2019)	2,7	Especialista em TI Coordenador de Versões Técnicas Administrador de Aplicações SES – Gestor de Testes SIS cooperação policial/fronteiriça – Especialista em TI Especialista em TI	⁴² —	N/D	—	—	1.1.2019	31.12.2021
Evoluçãoes do SIS II	2.2.1.11	Novo motor de busca e atualização Oracle para o SIS, a fim de melhorar a disponibilidade e considerar funcionalidades de transcrição (continuação de 2019 e 2020)	0,5	Gestor de Aplicações Administrador de Aplicações Engenheiro de Testes Responsável pelas Relações com Clientes Gestor de Alterações Gestor de Versões Coordenador de Versões Técnicas Especialista em TI	—	N/D	—	—	1.6.2018	31.12.2021

⁴² O orçamento será autorizado em 2020.

PÚBLICO

169 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Evoluçãoes do SIS II	2.2.1.1	Aplicação do novo quadro jurídico do SIS (continuação de 2019)	3,2	Gestor de Aplicações Engenheiro de Testes Gestor de Testes Gestor de Versões Responsável pelas Relações com Clientes Coordenador de Versões Técnicas Engenheiro de Testes SIS cooperação policial/fronteiriça – Especialista em TI Especialista em TI	⁴³ —	N/D	—	—	1.1.2019	31.12.2021
Evoluçãoes do SIS II	2.2.1.5	Passagem do ambiente de pré-produção (PPE) do SIS de dentro da montanha (ITM) para fora da montanha (OTM) (continuação de 2020)	0,35	Administrador de Aplicações Gestor de Aplicações Engenheiro de Testes	—	N/D	—	—	1.1.2020	30.9.2021
Evoluçãoes do SIS II	2.2.1.2	Decisão de regresso do SIS (continuação de 2019)	2,2	Gestor de Testes Gestor de Aplicações Engenheiro de Testes Engenheiro de Testes Gestor de Versões Responsável pelas Relações com Clientes Regresso do SIS – Especialista em TI Coordenador de Versões Técnicas Especialista em TI	⁴⁴ —	N/D	—	—	1.1.2019	31.12.2021

⁴³ A estimativa dos custos baseia-se na experiência prévia em termos de implantação do SIS. As infraestruturas, as licenças e os serviços profissionais serão adquiridos ao abrigo deste orçamento. 1 982 000 €, do atual QFP, a autorizar em 2020.

⁴⁴ A estimativa dos custos baseia-se na experiência prévia em termos de implantação do SIS. As infraestruturas, as licenças e os serviços profissionais serão adquiridos ao abrigo deste orçamento. A autorizar em 2020.

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Evoluçãoções do SIS II	2.1.1.6	Evoluçãoções não programadas do SIS	0,9	Engenheiro de Testes Coordenador de Versões Técnicas Administrador de Aplicações Gestor de Alterações RA – Gestor de Projetos Séniors	3 500 000	O orçamento é calculado com base em atividades anteriores e em dados históricos.	5 200 000	5 300 000	1.1.2021	31.12.2021
Manutenção do SIS II	2.1.1.4	Manutenção do AFIS do SIS II	0,95	Administrador de Aplicações Gestor de Aplicações Engenheiro de Testes Gestor de Alterações Gestor de Versões	3 350 000	A manutenção corretiva é uma atividade obrigatória e de base. O orçamento baseia-se em dados históricos.	3 350 000	–	1.1.2021	31.12.2021
Manutenção do SIS II	2.1.1.3	Manutenção do SIS II	1,3	Engenheiro de Testes Gestor de Aplicações Gestor de Alterações Administrador de Aplicações	6 000 000	Orçamento calculado com base nos custos atuais de MWO do SIS II	7 000 000	6 129 000	1.1.2021	31.12.2021
Manutenção do SIS II	2.1.1.5	Disponibilização aos Estados-Membros de apoio relativo ao SIS II	0,2	Gestor de Testes/ Gestor de Aplicações	450 000	O orçamento baseia-se em informações e dados históricos.	450 000	450 000	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de acompanhamento em matéria de tecnologia	2.3.1	Execução do roteiro anual de acompanhamento em matéria de investigação e tecnologia e da estratégia de acompanhamento em matéria de investigação e tecnologia	2,5	Responsável pela Investigação e Desenvolvimento RA – Responsável pela Investigação RA – Assistente de Investigação	–	N/D	–	–	1.1.2021	31.12.2021
Despesas de acompanhamento em matéria de tecnologia	2.3.1	Integração dos resultados da investigação em projetos internos	1,3	Responsável pela Investigação e Desenvolvimento RA – Responsável pela Investigação	–	N/D	–	–	1.1.2021	13.12.2021

PÚBLICO

171 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Formação diretamente relacionada com operações	2.3.1	Implementação do plano de formação para a prestação de formação aos Estados-Membros sobre a utilização técnica dos sistemas informáticos geridos pela Agência.	5,05	Responsável pela Investigação e Desenvolvimento RA – Perito para a Formação e as Políticas Administrador para a Apresentação de Relatórios e Estatísticas Coordenador da Formação para os Estados-Membros RA – Perito para a Formação Formador Técnico – Sistemas Responsável pela Formação – Interoperabilidade	1 400 000	<ul style="list-style-type: none"> - Custos relacionados com a logística para organização da formação - Desenvolvimento de um laboratório de formação no local - Manutenção e modernização do sistema de gestão de aprendizagem - Criação de materiais de aprendizagem eletrónica (gravação de vídeo) - Serviços de consulta (certificação de formação dos Estados-Membros, reunião de consulta dos Estados-Membros para programas de estudos, participação de peritos dos Estados-Membros na formação) - Certificação ISO 9001 (a confirmar) - Despesas de missão relacionadas com formação. 	1 600 000	1 800 000	1.1.2021	31.12.2021
Formação diretamente relacionada com operações	2.1.4.4	Formação para o pessoal da eu-LISA em operações (formação técnica para o pessoal) e gestão dos conhecimentos	1	RA – Assistente de Formação Responsável pela Aprendizagem e Desenvolvimento	850 000	<p>O orçamento será utilizado para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realização de ações de formação relacionadas com as operações e as aplicações. - Continuação do desenvolvimento da ambientação técnica no que se refere a conteúdos de aprendizagem eletrónica (métodos inovadores como a realidade virtual). 	850 000	850 000	1.1.2021	31.12.2021

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão	
						<ul style="list-style-type: none"> - Processo de certificação para aceder aos sistemas principais da eu-LISA. - Profissionalização do pessoal mantendo as suas competências informáticas atualizadas face aos padrões do mercado. - Os sistemas adicionais a desenvolver e a alojar pela Agência exigirão a melhoria das competências atuais dos membros do pessoal. - O aumento do número de efetivos operacionais aumentará os custos globais da formação técnica. - Implementação da gestão dos conhecimentos. - Contributo a fornecer pelos chefes de setor e por inquiridos no âmbito do inquérito de 2020 sobre a análise das necessidades de formação (para estimativas). - Laboratório de formação interno. 					
Evolução do VIS/BMS	2.2.1.8	Desenvolvimento do ETIAS – alterações consequentes para o VIS	0,2	Gestor de Projetos	10 000 000	O orçamento é necessário para efetuar as alterações no sistema VIS após o desenvolvimento do ETIAS.	–	–	1.1.2021	31.12.2021	

PÚBLICO

173 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Secção do anexo I	Número de referência no DOCUP	Título da atividade anual	ETI diretos (2021) ³⁷	ETI diretos	Orçamento para a atividade em 2021 (exceto apoio externo) (em euros)	Justificação do orçamento da atividade	Orçamento para a atividade em 2022 (exceto apoio externo) (em euros)	Orçamento para a atividade em 2023 (exceto apoio externo) (em euros)	Data de início	Data de conclusão
Evoluçãoes do VIS/BMS	2.2.1.10	Apoio técnico a um projeto destinado a desenvolver uma prova de conceito e um protótipo do portal de pedidos de visto em linha da UE (continuação)	p.m. ⁴⁵	p.m.	969 539		–	–	29.7.2020	31.10.2021
Evoluçãoes do VIS/BMS	2.2.1.7	Desenvolvimento da reformulação do VIS	0,5	Gestor de Aplicações Relações com Clientes Assistente do Administrador de Aplicações Gestor de Projetos	16 244 000	O orçamento baseia-se na FFL para a reformulação do VIS.	28 928 000	28 343 000	1.1.2021	31.12.2021
Manutenção do VIS/BMS	2.1.1.2	Manutenção do VIS/BMS	0,5	Gestor de Aplicações Responsável pelas Relações com Clientes Gestor de Projetos Assistente do Administrador de Aplicações	17 030 461	O orçamento da atividade inclui conjuntos de manutenção adaptativa, corretiva, perfectiva e preventiva para a aplicação, a infraestrutura e os serviços de gestão dos programas do VIS.	18 000 000	12 000 000	1.1.2021	31.12.2021
Apoio externo		n/d	n/d		7 657 000	Apoio externo	10 953 000	8 617 000	1.1.2021	31.12.2021
Total					173 420 000 ⁴⁶		240 163 000 ⁴⁷	179 460 000 ⁴⁸		

⁴⁵ O projeto será executado com os atuais ETI, reorganizando os volumes de trabalho.

⁴⁶ Além disso, ao abrigo do título 3, está previsto o montante de 250 000 euros para outras reuniões e missões.

⁴⁷ Não inclui atividades que se iniciam em 2022.

⁴⁸ Não inclui atividades que se iniciam em 2022 e 2023.

Anexo II: Recursos financeiros para 2021-2023

Quadro 1 – Despesas

Despesas	2020		2021	
	Dotações de autorização	Dotações de pagamento	Dotações de autorização	Dotações de pagamento
Título 1	32 888 000	32 888 000	40 344 000	40 344 000
Título 2	18 107 000	18 107 000	15 714 000	15 714 000
Título 3	192 850 733	186 116 076	173 420 000	165 095 000
Despesa total	243 845 733	237 111 076	229 478 000	221 153 000

PÚBLICO

	Execução orçamental em 2019	OR n.º 1-2020	Projeto de orçamento 2021		VAR 2021 / 2020	Previstas em 2022	Previstas em 2023
			Pedido da Agência	Previsão orçamental			
Título 1 Despesas de pessoal	21 530 079	32 888 000	40 344 000		122,67 %	41 766 000	42 205 000
Remunerações e subsídios	19 071 984	30 293 237	34 844 000		115,02 %	35 836 000	36 157 000
- lugares no quadro de pessoal	15 149 618	20 934 237	22 329 567		106,67 %	23 008 658	24 071 721
- pessoal externo	3 922 366	9 359 000	12 514 433		133,72 %	12 827 342	12 085 279
Despesas relacionadas com o recrutamento de pessoal	299 514	379 523	926 000		243,99 %	1 041 000	1 044 000
Despesas de deslocação em serviço	573 700	426 000	600 000		140,85 %	660 000	700 000
Infraestrutura médico-social	998 490	1 183 054	2 541 000		214,78 %	2 710 000	2 756 000
Formação	586 390	606 187	1 433 000		236,40 %	1 519 000	1 548 000
Título 2 Despesas de infraestruturas e funcionamento	14 659 227	18 107 000	15 714 000		86,78 %	16 412 000	16 284 000
Arrendamento de imóveis e despesas acessórias	1 664 262	2 223 000	2 070 000		93,12 %	2 070 000	2 070 000
Tecnologias da informação e da comunicação	3 217 478	2 904 335	2 900 000		99,85 %	2 750 000	2 400 000
Bens móveis e despesas acessórias	885 765	497 893	289 000		58,04 %	289 000	289 000
Despesas de funcionamento administrativo corrente	778 246	873 100	1 033 100		118,33 %	1 141 700	1 236 700
Portes/Telecomunicações	29 999	15 000	36 000		240,00 %	38 000	40 000
Despesas com reuniões	366 309	258 000	520 400		201,71 %	525 400	530 400
Informação e publicações	1 239 324	817 000	1 735 000		212,36 %	1 735 000	1 735 000
Serviços de apoio externo	3 535 346	6 890 000	4 291 000		62,28 %	4 757 900	4 513 400
Segurança	2 942 498	3 628 672	2 839 500		78,25 %	3 105 000	3 469 500
Título 3 Despesas operacionais	94 476 498	192 850 733	173 420 000		89,92 %	288 671 000	231 155 000
Infraestruturas	15 830 739	58 964 750	74 962 000		127,13 %	147 327 000	86 116 000
Aplicações	71 727 639	125 001 547	85 611 000		68,49 %	125 286 000	131 567 000
Atividades de apoio operacional	6 918 119	8 884 436	12 847 000		144,60 %	16 058 000	13 472 000
Apoio aos Estados-Membros e à CE	0	-	-			0	-
DESPESAS TOTAIS	130 665 804	243 845 733	229 478 000	0	94,11 %	346 849 000	289 644 000

Quadro 2 – Receitas

Receitas	2020		2021	
	Receitas estimadas pela Agência		Previsão orçamental	
Contribuição da UE		233 384 343		221 153 000
Outras receitas		3 726 733		p.m.
Receitas totais		237 111 076		221 153 000

RECEITAS	2019		2020		2021		VAR 2021/2020	Previstas em 2022	Previstas em 2023
	Execução orçamental	Receitas estimadas pela Agência	Pedido da Agência	Previsão orçamental					
1 RECEITAS DE TAXAS COBRADAS									
2 CONTRIBUIÇÃO DA UE	138 062 900	233 384 343	221 153 000				95 %	290 043 000	244 374 000
<i>Receitas afetadas resultantes de excedentes dos exercícios anteriores</i>	1 341 491	920 267	1 657 575						
3 CONTRIBUIÇÃO DE PAÍSES TERCEIROS (incl. países da EFTA e países candidatos)	2 242 936	3 726 733							
<i>Países da EFTA</i>	2 242 936	3 726 733							
<i>Países candidatos</i>									
4 OUTRAS CONTRIBUIÇÕES	52 475	-	-	-					
<i>Acordos de delegação, subvenções «ad hoc»</i>									
5 OPERAÇÕES ADMINISTRATIVAS	-	-	-	-					
6 RECEITAS DE SERVIÇOS PRESTADOS A TÍTULO ONEROso									
7 CORREÇÃO DE DESEQUILÍBRIOS ORÇAMENTAIS									
RECEITAS TOTAIS	140 358 311	237 111 076	221 153 000				95 %	290 043 000	244 374 000

Quadro 3 – Visão geral das receitas e despesas

			DOTAÇÕES DE AUTORIZAÇÃO					
			Execução orçamental em 2019	Orçamento votado de 2020	Previsão de receitas e despesas para 2021	Previsão de receitas e despesas para 2022	Previsão de receitas e despesas para 2023	
Título 1 Despesas de pessoal	Estimativas da eu-LISA	Total das estimativas da eu-LISA	21 530 079	32 888 000	39 360 678	40 333 864	40 836 932	
		Base de referência/quadro de pessoal	21 530 079	32 888 000	39 360 678	40 333 864	40 836 932	
	Subordinadas à nova base jurídica	Total das FFL subordinadas à nova base jurídica			983 322	1 432 136	1 368 068	
		FFL reformulação VIS			983 322	1 432 136	1 368 068	
Total do Título 1			21 530 079	32 888 000	40 344 000	41 766 000	42 205 000	
Título 2 Despesas de infraestruturas e funcionamento	Estimativas da eu-LISA	Total das estimativas da eu-LISA	14 659 227	18 107 000	15 714 000	16 412 000	16 284 000	
		Base de referência	14 659 227	18 107 000	15 714 000	16 412 000	16 284 000	
	Total do Título 2		14 659 227	18 107 000	15 714 000	16 412 000	16 284 000	
	Estimativas da eu-LISA	Total das estimativas da eu-LISA	94 476 498	192 850 733	157 176 000	259 743 000	196 345 000	
Título 3 Despesas operacionais		Redes/Infraestrutura de sistemas partilhadas	15 830 739	47 084 604	34 610 000	51 152 000	54 431 000	
		Interoperabilidade		11 880 146	40 352 000	96 175 000	31 685 000	
		SIS II	34 610 845	14 842 463	13 300 000	19 576 000	34 175 000	
		VIS/BMS	18 164 044	27 388 159	28 000 000	44 000 000	15 500 000	
		Eurodac	5 118 380	5 019 922	13 700 000	4 300 000	3 500 000	
		SES	12 794 626	23 605 000	6 300 000	10 300 000	24 900 000	
		ETIAS	1 039 744	51 545 465		15 914 000	15 914 000	
		ECRIS		2 600 538	8 067 000	2 268 000	2 768 000	
		Atividades de apoio operacional	6 918 119	8 884 436	12 847 000	16 058 000	13 472 000	
DESPESSAS TOTAIS	Subordinadas à nova base jurídica	Total das FFL subordinadas à nova base jurídica			16 244 000	28 928 000	34 810 000	
		FFL reformulação VIS			16 244 000	28 928 000	34 810 000	
	Total do Título 3		94 476 498	192 850 733	173 420 000	288 671 000	231 155 000	
	Estimativas da eu-LISA		130 665 804	243 845 733	212 250 678	316 488 864	253 465 932	
Subordinadas à nova base jurídica		Total das FFL subordinadas à nova base jurídica			17 227 322	30 360 136	36 178 068	
		FFL reformulação VIS			17 227 322	30 360 136	36 178 068	
		Despesa total	130 665 804	243 845 733	229 478 000	346 849 000	289 644 000	

Quadro 4 – Resultado orçamental e anulação de dotações

Resultado orçamental	2017	2018	2019	2020*
Receitas efetivamente recebidas (+)	70 280 673	97 283 350	140 358 311	
Pagamentos efetuados (-)	-62 670 566	-88 764 566	-127 852 191	
Transição de dotações (-)	-9 995 960	-12 738 803	-18 741 553	
Anulação de dotações transitadas (+)	658 330	920 262	701 704	
Ajustamento à transição do exercício anterior de dotações de receitas afetadas (+)	3 068 767	4 220 019	7 191 925	
Diferenças cambiais (+/-)	248	5	-621	
Ajustamento ao saldo negativo do exercício anterior (-)				
Total	1 341 491	920 267	1 657 575	-

* A apresentar em janeiro de 2021.

Anexo III: Recursos humanos

O quadro 1 abaixo mostra a evolução real e prevista do número total de lugares para agentes contratuais e agentes temporários para 2018-2023, devido à evolução descrita acima na secção II.3.2.2 *Recursos humanos* e resumida em II.3.2.2. *Quadro 6. Quadro de pessoal para 2021-2023*. O quadro 1 inclui os valores atualizados decorrentes do corte de 5 % nos lugares de agentes temporários, dos regulamentos adotados sobre os novos sistemas e do novo Regulamento que cria a Agência, das propostas da Comissão que ainda estão a ser debatidas e dos pedidos de pessoal adicional da Agência enumerados em II.3.2.2. *Quadro 7. Pessoal adicional solicitado em 2021 para atividades horizontais e operacionais*.

Quadro 1 – Quadro de pessoal e sua evolução; visão geral de todas as categorias de pessoal

Quadro de pessoal		Efetivamente preenchidos em 31.12.2018	Autorizados no orçamento da UE para 2019	Efetivamente preenchidos em 31.12.2019	Autorizados no orçamento da UE para 2020	No projeto de orçamento para 2021	Previstas em 2022	Previstas em 2023
Funcionários	AD	0	0	0	0	0	0	0
	AST	0	0	0	0	0	0	0
	AST/SC	0	0	0	0	0	0	0
AT	AD	80	129	112	149	160 ⁴⁹	162 ⁵⁰	161 ⁵¹
	AST	42	43	42	53	53	53	53
	AST/SC	0	0	0	0	0	0	0
Total		122	172	154	202	213	215	214
AC GF IV		25	59,5	42	73	89,5	91,5	89,5
AC GF III		6	26,5	19	36	52	62	61
AC GF II		0	2	0	2	2	2	2
AC GF I		0	0	0	0	0	0	0
Total AC		31	88	61	111	143,5	154,5	152,5
PND		9	11	8	11	14	14	14
Prestadores de serviços estruturais		70	70	82	50	50	50	50
TOTAL		232	341	305	374	420,5	434,5	430,5

⁴⁹ Número arredondado a partir de 159,5 ETI.

⁵⁰ Número arredondado a partir de 161,5 ETI.

⁵¹ Número arredondado a partir de 160,5 ETI.

Pessoal externo para substituição ocasional	0	2			2	2	2	2
---	---	---	--	--	---	---	---	---

Quadro 2 – Plano plurianual em matéria de política de pessoal 2021-2023

O quadro de pessoal refere-se ao período 2019-2023. Tem em conta os números do quadro de pessoal aprovados para 2019 e 2020, bem como o pessoal adicional previsto a partir de 2021, para a interoperabilidade dos sistemas e a reformulação do VIS, na sequência da adoção dos respetivos instrumentos jurídicos.

Em 2019, não foi solicitada qualquer alteração do quadro de pessoal ao abrigo da regra de flexibilidade dos 10 %.

As alterações dos números nos graus indicados devem-se à reclassificação de membros do pessoal. Os números relativos aos anos de 2022 e 2023 são indicativos e podem estar sujeitos a alterações.

Categoria e grau	Quadro de pessoal no orçamento da UE de 2019		Preenchidos em 31.12. 2019		Alterações em 2019 ao abrigo da regra da flexibilidade		Quadro de pessoal no orçamento da UE de 2020 votado		Alterações em 2020 ao abrigo da regra da flexibilidade		Quadro de pessoal no projeto de orçamento da UE de 2021		Quadro de pessoal de 2022		Quadro de pessoal de 2023		
	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT	
AD 16	0		0		-		0				0		0		0		0
AD 15	1		1		-		1				1		1		1		1
AD 14	1		1		-		1				1		2		2		2
AD 13	3		1		-		3				3		4		4		4
AD 12	4		3		-		4				4		5		5		5
AD 11	5		1		-		5				7		7		7		7
AD 10	8		7		-		8				10		11		11		11
AD 9	16		14		-		16				16		21		21		21
AD 8	17		12		-		17				26		26		26		26
AD 7	31		37		-		32 ⁵²				23 ⁵³		24		24		24
AD 6	14		6		-		15 ⁵⁴				26 ⁵⁵		32		32		32
AD 5	29		29		-		47				43 ⁵⁶		29 ⁵⁷		28 ⁵⁸		

⁵² Inclui 1 lugar adicional ao abrigo do Regulamento eu-LISA revisto.

⁵³ Inclui 2 lugares adicionais para o VIS.

⁵⁴ Inclui 1 lugar adicional para a interoperabilidade.

⁵⁵ Inclui 1 lugar adicional para o VIS e 2 lugares adicionais para a interoperabilidade.

⁵⁶ Inclui 1 lugar adicional para o VIS e 5 lugares adicionais para a interoperabilidade.

⁵⁷ Inclui 2 lugares adicionais para o VIS.

⁵⁸ Inclui uma redução de 1 lugar de acordo com a proposta relativa à interoperabilidade.

PÚBLICO

181 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Categoria e grau	Quadro de pessoal no orçamento da UE de 2019		Preenchidos em 31.12. 2019		Alterações em 2019 ao abrigo da regra da flexibilidade		Quadro de pessoal no orçamento da UE de 2020 votado		Alterações em 2020 ao abrigo da regra da flexibilidade		Quadro de pessoal no projeto de orçamento da UE de 2021		Quadro de pessoal de 2022		Quadro de pessoal de 2023	
	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT	Funcionários	AT
Total AD		129		112		-		149				160		162		161
AST 11		0		0		-		0				0		0		0
AST 10		0		0		-		0				0		0		0
AST 9		1		1		-		1				1		2		2
AST 8		2		2		-		2				3		3		3
AST 7		4		4		-		4				4		6		6
AST 6		9		5		-		9				12		12		12
AST 5		12		14		-		12				12		12		12
AST 4		12		11		-		12				10		10		10
AST 3		3		5		-		13 ⁵⁹				11		8		8
AST 2		0		0		-		0				0		0		0
AST 1		0		0		-		0				0		0		0
Total AST		43		42		-		53				53		53		53
AST/SC1		0		0		-		0		0		0		0		0
AST/SC2		0		0		-		0		0		0		0		0
AST/SC3		0		0		-		0		0		0		0		0
AST/SC4		0		0		-		0		0		0		0		0
AST/SC5		0		0		-		0		0		0		0		0
AST/SC6		0		0		-		0		0		0		0		0
Total AST/SC		0		0		-		0		0		0		0		0
TOTAL		172		154		-		202		0		213		215		214

⁵⁹ Inclui 10 lugares adicionais para operações do SES.

Anexo IV: Recursos humanos

A. Política de recrutamento

A política de recrutamento da Agência, no que diz respeito aos processos de seleção, aos graus de entrada nas diferentes categorias de pessoal, ao tipo e à duração do contrato de trabalho e aos diferentes perfis profissionais, rege-se pelo Estatuto dos Funcionários da União Europeia e Regime Aplicável aos outros agentes da União Europeia e pelas regras de execução em matéria de admissão e recrutamento de agentes temporários, agentes contratuais e peritos nacionais destacados (PND).

O recrutamento do pessoal adicional aprovado para a eu-LISA em 2019 e 2020, no seguimento da adoção dos novos regulamentos no final de 2018, representou um desafio no que diz respeito ao âmbito (número de pessoas a recrutar – quase uma centena – e perfis específicos), ao calendário e à participação dos recursos humanos existentes da Agência. Em 2019, a eu-LISA dispunha apenas de dois agentes de recrutamento que coordenavam todos os processos de seleção. No terceiro trimestre de 2019, entraram mais dois membros para o pessoal de RH e um saiu da eu-LISA. O novo pessoal passou a estar plenamente operacional no início de 2020. Com o apoio das unidades a que o pessoal recém-recrutado foi afetado, designadamente a Unidade de Recursos Humanos e o Comité do Pessoal (participando no trabalho dos respetivos Comités de Seleção), a Agência conseguiu recrutar⁶⁰ 74 agentes em 2019 e tinha publicado 7 ofertas de emprego e 2 ofertas de destaqueamento até ao final de 2019. Foram organizados processos de seleção para os sistemas ETIAS, ECRIS e SIS e para a interoperabilidade dos sistemas europeus, bem como para substituir pessoal que sairia da eu-LISA durante o ano.

No total, existiram 22 processos de seleção encerrados (para candidaturas) em 2019 e vários processos de seleção iniciados em 2019 que deveriam estar concluídos, na maior parte dos casos, no primeiro trimestre de 2020. Além disso, iniciaram-se os preparativos para a publicação de anúncios de vagas no primeiro trimestre de 2020. Sempre que possível, agruparam-se os perfis para criar sinergias, elaboraram-se listas de reserva mais extensas e ocuparam-se vários lugares ao abrigo de um só processo de recrutamento. Esta abordagem conferiu alguma eficiência à programação do trabalho. Contudo, não diminuiu os esforços e períodos de tempo significativos que foram necessários para organizar as seleções. Existiram 1 857 candidaturas para os 22 processos encerrados, ou seja, em média, 85 candidaturas por processo de seleção. O número de candidaturas por vaga publicada oscilou entre 44 (mínimo) e 196 (máximo). No seguimento da introdução da plataforma de recrutamento eletrónico, em dezembro de 2018, e dos esforços para publicar as vagas noutras locais (por exemplo, sítio Web do EPSO, Eurobrussels, LinkedIn, etc.), a Agência registou um aumento das candidaturas, sendo sua intenção manter esta abordagem.

A Agência conseguiu utilizar também listas de reserva anteriormente estabelecidas, sempre que possível (por exemplo, para os mesmos grupos de grau/função e para perfis similares). Foi contratado também pessoal adicional de listas de reserva anteriormente estabelecidas e válidas, a fim de aproveitar da melhor forma os métodos de contratação disponíveis. Em 2019, foram recrutados 7 AT e 10 AC (ou seja, ofertas de emprego aceites até 31.12.2019) a partir de listas de reserva existentes de 2016-2018, para além da utilização inicial prevista dos processos de recrutamento aplicáveis.

A evolução do recrutamento face ao número de lugares autorizados é apresentada no quadro 1 abaixo.

⁶⁰ Pessoal que tinha iniciado funções na eu-LISA até 31.12.2019.

Quadro 1 – Visão geral dos objetivos de recrutamento, da evolução em 2019 e dos planos para 2020-2021

	Número de lugares autorizados em 2019				Aumento do número de lugares em 2019 em comparação com 2018	Situação do recrutamento em 31 de dezembro de 2019 (incluindo ofertas de emprego publicadas)				Efetivos recrutados em percentagem do total do pessoal (situação em 31.12.2019)	Aumento do número de lugares em 2020 em comparação com 2019	Aumento do número de lugares em 2021 em comparação com 2020	Número estimado de efetivos a recrutar em 2020 e 2021 ⁶¹
Origem do lugar	AT	AC	PND	Total do pessoal		AT	AC	PND	Total de efetivos recrutados				
Base de referência do pessoal definida no novo Regulamento que cria a Agência – recrutamento de substitutos	113	27	9	149	0	113	29	8	150	100,7 %	3	0	2
FFL Alteração do Regulamento que cria a Agência – pessoal adicional	21	27	2	50	50	16	24	2	42	84,0 %	2	0	10
FFL SES	14	0	0	14	0	14	0	0	14	100,0 %	18	0	18
FFL ETIAS	7	13	0	19,5	3	7	3	0	10	51,3 %	12,5	10	32
FFL SIS II Fronteiras/EL e SIS II regressos	0	4	0	4	4	0	4	0	4	100,0 %	0	0	0
FFL ECRIS	0	5	0	5	5	0	1	0	1	20,0 %	0	0	4
FFL relativa à Interoperabilidade	15	13	0	27,5	27	9	2	0	11	40,0 %	17,5	13	47
VIS, sujeito a adoção da base jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	n/d	0	9	9
FFL Eurodac, sujeito a adoção da base jurídica	2	0	0	2	0	n/d	0	0	0	n/d	0	0	2
Total	172	88	11	271	89	159	63	10	232	85,6 %	53	32	124
Pedido de pessoal adicional da eu-LISA no DOCUP 2021 para atividades operacionais e horizontais (3 PND + 11 AC)											14	138	

Preveem-se alguns ganhos de eficiência em 2020 e 2021, dado que nessa altura será possível utilizar as listas de reserva, criadas durante os processos de seleção de 2019, para preencher os lugares aprovados para 2020 e 2021. Consoante a evolução do recrutamento em 2020 e a utilização das listas de reserva estabelecidas, o número de lugares a ocupar mediante o recrutamento

⁶¹ Calculado com base no total de efetivos adicionais a recrutar em 2020 e 2021 e na diferença entre os efetivos previstos e recrutados em 2019.

de novos efetivos em 2021 poderá variar entre 85 e 124 lugares. Para alcançar este objetivo, o número de agentes de recrutamento aumentará, de forma a permitir o tratamento de mais processos de seleção em simultâneo.

A política de recrutamento reflete a abordagem adotada desde a criação da eu-LISA, colocando a tónica na situação atual.

a) Funcionários

A eu-LISA não tem lugares permanentes no seu quadro de pessoal.

b) Agentes temporários

Os membros do pessoal da eu-LISA foram e continuarão a ser recrutados para realizar as atividades principais, ou seja, tarefas permanentes essenciais para o bom funcionamento da eu-LISA. Tal inclui as tarefas operacionais, de gestão e administrativas e as tarefas operacionais relacionadas com o mandato da Agência que não podem ser externalizadas.

Em 2019, a eu-LISA recrutou pessoal lançando processos de seleção interna e externa ou recorrendo às listas de reserva dos processos de seleção organizados pela Agência em anos anteriores. Até à data, não foram publicados concursos de recrutamento interagências.

O recrutamento visa o grau anunciado no anúncio de vaga, que é determinado em conformidade com o Estatuto dos Funcionários e o Regime Aplicável aos outros agentes da União Europeia e com as respetivas regras de execução, bem como com o perfil profissional correspondente. A mesma abordagem será aplicada nos próximos anos.

Os graus de entrada de agentes temporários a longo prazo eram, em 2019, os seguintes:

AST 3;

AD 5 a AD 8;

AD 9 a AD 10 para Chefes de Unidade;

AD 13 para o Diretor Executivo Adjunto.

Duração dos contratos:

As orientações internas da eu-LISA em matéria de renovação de contratos⁶² estabelecem que aos agentes temporários (2f) é proposto um primeiro contrato a termo certo de cinco anos, renovável por outro período não superior a cinco anos. As renovações com vista a uma segunda prorrogação serão por tempo indeterminado. Em novembro de 2016, o Conselho de Administração da eu-LISA autorizou⁶³ o seu Diretor Executivo a conceder contratos de duração indeterminada aos agentes temporários após o primeiro período contratual, em conformidade com as disposições jurídicas aplicáveis (artigo 8.º do Regime aplicável aos outros agentes da União Europeia e artigo 16.º da Decisão n.º 2015-166 do Conselho de Administração, de 18.11.2015). As renovações de contratos são objeto de um exame atento do desempenho dos membros do pessoal em causa. As renovações também dependem das prioridades e das

⁶² Decisão n.º 43/2016 do Diretor Executivo, de 31 de maio de 2016.

⁶³ Decisão n.º 2016-123 de 16 de novembro de 2016 (documento de referência n.º 2016-140).

dotações orçamentais disponíveis do DP da eu-LISA, em conformidade com as orientações internas em matéria de renovação de contratos elaboradas para o efeito. Em 2019, foram renovados 10 contratos, da seguinte forma:

- foram concedidos contratos de duração indeterminada a 3 agentes temporários;
- foi concedido um contrato de duração indeterminada a 1 agente contratual;
- foram concedidos contratos a termo a 6 agentes contratuais.

Um dos desafios que a Agência enfrenta e continuará a enfrentar nos próximos anos é a natureza de curto prazo de vários lugares para agentes temporários, já que tal dificulta a atração de especialistas ou leva candidatos selecionados a rejeitar uma oferta de emprego para um período mais curto do que o indicado numa vaga publicada. Alguns lugares previstos nas propostas legislativas (relativas à interoperabilidade ou ao VIS) não foram previstos como lugares a tempo inteiro, o que dificulta o recrutamento e a redação dos contratos. Além disso, a realização de processos de seleção separados para estes tipos de lugares é ineficiente e dispendiosa.

Processo de recrutamento:

As principais fases dos processos de seleção para o recrutamento de agentes temporários e agentes contratuais são semelhantes e podem ser resumidas da seguinte forma:

- Publicação de um anúncio de vaga (definindo os critérios de elegibilidade e seleção, bem como indicando o tipo e a duração do contrato e o grau de recrutamento).
- Pré-seleção dos potenciais candidatos com base nos respetivos processos de candidatura, avaliando a sua elegibilidade e conformidade com os critérios de seleção.
- Os candidatos elegíveis mais bem classificados são convidados a submeter-se a uma prova escrita, seguida de uma entrevista incidindo sobre as suas competências específicas no domínio de especialização, aptidões gerais e competências linguísticas. No caso dos cargos de gestão, o centro de avaliação pode participar no processo de seleção.
- O Comité de Seleção apresenta uma lista dos candidatos selecionados ao Diretor Executivo⁶⁴, o qual decide sobre a nomeação de um candidato e o estabelecimento de uma lista de reserva.
- O resultado do processo de seleção é comunicado aos candidatos selecionados.

c) Agentes contratuais

Os agentes contratuais são contratados para trabalhar em projetos específicos de prazo limitado, preencher vagas decorrentes de ausências prolongadas e cobrir picos do volume de trabalho por períodos limitados. Segundo as fichas financeiras legislativas para os novos sistemas adotados, vários lugares de agente contratual existentes serão tratados como contratos de longa duração, em especial os relacionados com tarefas técnicas e/ou operacionais.

Para selecionar os agentes contratuais, a eu-LISA lança processos de seleção externa e recorre às listas de reserva facultadas pelo Serviço Europeu de Seleção do Pessoal ou as listas de reserva da própria Agência.

⁶⁴No que diz respeito aos lugares em que a nomeação é efetuada pelo Conselho de Administração da Agência de acordo com os requisitos estabelecidos no Regulamento que cria a Agência, a decisão é tomada pelo Conselho de Administração.

Aos agentes contratuais foram propostos contratos a termo certo com uma duração máxima de cinco anos, renováveis uma vez por mais um período fixo não superior a cinco anos, nos termos do artigo 85.º do Regime Aplicável aos outros agentes da União Europeia. A Agência concedeu também contratos de dois anos, renováveis uma vez, que são utilizados para projetos de curto prazo. Pode ainda ser proposto um contrato de um ano, sem possibilidade de renovação, para substituir um membro do pessoal ausente por tempo prolongado. No entanto, tal provou ser uma solução ineficaz que resultou na recusa de ofertas de trabalho por candidatos que passaram o processo de seleção.

As demais renovações dos contratos de trabalho são por tempo indeterminado. A renovação dos contratos de agentes contratuais dependerá das prioridades e das dotações orçamentais do DP da eu-LISA e será objeto de um exame atento do desempenho profissional dos membros do pessoal em causa. O número crescente de agentes contratuais na Agência revela uma tendência que exigirá alguma análise se alguns desses lugares não puderem ser considerados de longo prazo e convertidos em contratos de agente temporário. A partir de 2021, a Agência terá de tomar uma decisão sobre a conversão de um certo número de contratos de trabalho em contratos por tempo indeterminado.

A partir de 2020, após a adoção das novas regras de execução relativas aos agentes contratuais admitidos nos termos do artigo 3.º-A do ROA, a Agência terá de adaptar as suas práticas de recrutamento de modo a incluir candidatos a quem possam ser oferecidos contratos de duração indeterminada após processos de seleção bem-sucedidos da eu-LISA com base na mobilidade interagências ou candidatos existentes que já tenham obtido aproveitamento em testes escritos.

d) Peritos nacionais destacados

Os PND são destacados para a eu-LISA pelos Estados-Membros da UE para executar as tarefas especializadas que asseguram a consonância das operações da eu-LISA com as necessidades dos Estados-Membros enquanto utilizadores finais. Os PND não são funcionários da Agência. A duração do destacamento está em conformidade com o acordo celebrado com as administrações nacionais de origem.

A eu-LISA adotou, no que se refere aos peritos nacionais destacados, medidas de execução⁶⁵, que descrevem os processos de seleção, a duração do destacamento, as condições de trabalho, os subsídios e as despesas dos PND.

e) Prestadores de serviços estruturais

Em 2019, a eu-LISA continuou a recorrer a prestadores de serviços externos para serviços ou projetos que não podiam ser assegurados pelo pessoal da Agência devido aos seus recursos humanos limitados ou à natureza especializada das qualificações ou dos conhecimentos exigidos que não estão disponíveis na Agência. Os prestadores de serviços estruturais não são funcionários da Agência, sendo contratados ao abrigo de um contrato-quadro. Ao abrigo de um contrato-quadro, os serviços são prestados após a assinatura de contratos individuais. A duração dos contratos individuais varia entre dois meses e um ano. A eu-LISA pretende continuar a utilizar prestadores de serviços externos nos próximos anos após a assinatura de um novo contrato-quadro. Em 2019, um contrato-quadro já existente foi prorrogado de forma a permitir a conclusão do procedimento de contratação e a assinatura de um novo contrato-quadro para a prestação de serviços externos no período 2020-2024.

O quadro 2 abaixo apresenta os serviços utilizados em 2019.

⁶⁵ Notificação da decisão do CA, documento n.º 2012-025 de 28 de junho de 2012.

Quadro 2 – Prestadores de serviços estruturais à eu-LISA em 2019

N.º	Tarefas atribuídas	Recursos em ETI	Concurso	Duração do contrato-quadro	Descrição do serviço
1.	Apoio externo	82 ETI ⁶⁶	<ul style="list-style-type: none"> • FWC LISA/2014/OP/03 (lotes 1-4)- • FWC LISA/2019/OP/02 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 anos, prorrogação de 2019 • 4 anos (2020-2024). 	<p>Este contrato abrange vários serviços relacionados com a) TIC e b) administração, que envolvem, entre outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O desenvolvimento e implantação da infraestrutura de TI interna (os principais sistemas de informação institucional tais como o sistema de gestão de documentos e o sistema de gestão de missões). - O apoio às atividades operacionais associadas aos sistemas BMS e SIS. - A personalização e governação integradas da gestão por atividades, incluindo a orçamentação, a gestão de projetos, a contratação pública e a gestão de contratos. - O apoio à execução de tarefas como a comunicação interna e externa, assistência ao secretariado, o secretariado do Conselho de Administração, etc. - A racionalização das atividades de gestão da formação, das licenças e do tempo de trabalho no âmbito dos RH, com vista à preparação da personalização e introdução da ferramenta eletrónica de RH.

B. Avaliação de desempenho e reclassificação/promoções

Em 2019 realizou-se o quinto exercício de reclassificação completa na eu-LISA em conformidade com as regras pertinentes. Os resultados deste exercício são apresentados no quadro 1 abaixo.

Em 2019, a taxa de promoções foi de 24,56 %, não excedendo a taxa média constante do anexo IB do Estatuto dos Funcionários (26,63 %). No entanto, a antiguidade média por graus no momento da reclassificação foi de 2,9 anos, o que representa um valor inferior à média estabelecida no anexo IB do Estatuto dos Funcionários (4,3 anos).

Desde 2017, a eu-LISA tem vindo a reduzir a taxa de reclassificação a fim de alinhar com o tempo médio passado num grau em conformidade com o ROA e as regras de execução relativas à reclassificação de agentes temporários e agentes contratuais⁶⁷. Simultaneamente, o Comité de Gestão da eu-LISA considera que as expectativas elevadas para o desempenho do pessoal devem ser reconhecidas independentemente do número de anos passados no mesmo grau. Este aspeto é particularmente importante quando o impacto de um pessoal insuficiente para realizar as tarefas ou projetos necessários aumenta o volume de trabalho do pessoal disponível. A eu-LISA teve de responder ao seu mandato alargado e ao aumento das expectativas das partes interessadas, que, em conjunto, exigem contributos adicionais e imediatos do pessoal existente. O recrutamento de pessoal adicional exige tempo, naturalmente, e os preparativos para as novas tarefas foram considerados urgentes e tiveram de ser antecipados. Nestas circunstâncias, um grupo principal de pessoal que revela dedicação contínua e desenvolve esforços significativos para cumprir os objetivos da Agência não deve sofrer as consequências de uma abordagem de reclassificação que refletia um desempenho satisfatório ou médio ao longo de vários anos, ou que resulte numa diminuição artificial dos níveis de desempenho.

⁶⁶ Este número corresponde a contratos individuais assinados ou alterados pelos serviços de apoio internos e aos serviços prestados, em 31.12.2019. Em 2019 foram assinados 37 contratos específicos: 26 contratos TM (Tempo e Meios) internos e 11 contratos externos (TMP – Tempo e Meios Propostos – Preço Fixo).

⁶⁷ Decisões do Conselho de Administração da eu-LISA n.º 2016-016, de 15 de março de 2016, que estabelece disposições gerais de execução no que respeita ao artigo 54.º do Regime aplicável aos outros agentes da União Europeia, e n.º 2016-017, de 15 de março de 2016, relativa às disposições gerais de execução do artigo 87.º, n.º 3, do Regime aplicável aos outros agentes da União Europeia.

Quadro 1 – Reclassificação de agentes temporários/promoção de funcionários

Categoria e grau	Pessoal em atividade em 1.1.2018		Número de membros do pessoal promovidos/reclassificados em 2019		Número médio de anos por grau dos membros do pessoal reclassificados/promovidos
	Funcionários	AT	Funcionários	AT	
AD 16	N/D	0			
AD 15	N/D	1			
AD 14	N/D	0			
AD 13	N/D	2		1	3
AD 12	N/D	4			
AD 11	N/D	1			
AD 10	N/D	5		1	3
AD 9	N/D	9		3	2,06
AD 8	N/D	10		3	2,33
AD 7	N/D	24		5	2,77
AD 6	N/D	9		5	2,60
AD 5	N/D	6		2	2,08
Total AD	N/D	71		20	2,51
AST 11	N/D	0			
AST 10	N/D	0			
AST 9	N/D	0			
AST 8	N/D	2		1	3
AST 7	N/D	4		1	2,17
AST 6	N/D	6		1	3
AST 5	N/D	13			
AST 4	N/D	10		2	3,21
AST 3	N/D	8		3	5,63
AST 2	N/D	0			
AST 1	N/D	0			
Total AST	N/D	43		8	3,94
AST/SC1	N/D	0			
AST/SC2	N/D	0			
AST/SC3	N/D	0			
AST/SC4	N/D	0			
AST/SC5	N/D	0			
AST/SC6	N/D	0			
Total AST/SC		0			
Total		114		28	2,92

Quadro 2 – Reclassificação de agentes contratuais

Em 2019, teve lugar a terceira reclassificação dos agentes contratuais, com os seguintes resultados.

Grupo de funções	Grau	Pessoal em atividade em 1.1.2018	Número de membros do pessoal reclassificados em 2019	Número médio de anos por grau dos membros do pessoal reclassificados
AC IV	18	1		
	17	1		
	16	3	1	2
	15	6	1	2
	14	12	5	2,52
	13	2	1	2,13
AC III	12	0		
	11	1		
	10	2		
	9	2		
	8	0		
AC II	7	0		
	6	0		
	5	0		
	4	0		
AC I		0		
Total		30	8	2,34

C. Política de mobilidade

A introdução de uma nova categoria de agentes temporários (AT 2f) nas agências ao abrigo das novas versões do Estatuto dos Funcionários e do Regime aplicável aos outros agentes da União Europeia, em vigor desde 1 de janeiro de 2014, facilita a mobilidade no seio da eu-LISA e entre agências. Em 2015, a eu-LISA adotou uma decisão modelo⁶⁸ relativa à contratação e ao

⁶⁸ Decisão do Conselho de Administração da eu-LISA n.º 2015-166, de 11 de novembro de 2015, que estabelece disposições gerais de execução sobre o procedimento que rege a contratação e o recurso a agentes temporários nos termos do artigo 2.º, alínea f), do Regime aplicável aos outros agentes da União Europeia.

recurso a agentes temporários (AT 2f). Em novembro de 2019, a eu-LISA adotou uma decisão modelo sobre a admissão de agentes contratuais⁶⁹, que facilita a mobilidade dos AC para procura de emprego.

Em 2019, duas pessoas saíram da eu-LISA para ir trabalhar para as instituições europeias ou outra agência da UE, e nove pessoas de entre os novos membros do pessoal recrutados vieram de outra instituição, agência ou organismo da UE. Contudo, só as duas pessoas que saíram da Agência podem ser inseridas no quadro jurídico da mobilidade interagências.

Por norma, as necessidades e oportunidades de mobilidade interna são avaliadas à medida que surge uma nova vaga ou lugar. Além disso, a transferência de lugares também é uma opção.

Em 2019, houve um conjunto de transferências e mudanças internas para várias funções, no seguimento da transformação da estrutura organizacional da Agência. Tal teve impacto sobretudo no pessoal do Departamento de Operações e, em muito menor escala, na organização em geral. O resultado da transformação da estrutura organizacional da Agência é apresentado no anexo X.

D.Equilíbrio entre sexos e equilíbrio geográfico

O quadro 1 abaixo apresenta a distribuição por sexo de acordo com o tipo e o nível de função.

Quadro 1 – Pessoal da eu-LISA por sexo

Sexo	Administradores			Assistentes		Total
	AT	AC	PND	AT	AC	
Masculino	88	27	7	29	7	158
Feminino	24	15	1	13	12	65
Total do pessoal	112	42	8	42	19	223

A ausência de equilíbrio entre sexos na eu-LISA deve-se ao facto de o ambiente de TI estar maioritariamente preenchido por homens no Departamento de Operações da Agência, em Estrasburgo. O maior nível de interesse dos homens em trabalhar na eu-LISA é também visível no número de candidaturas recebidas nos processos de recrutamento. Os ambientes de trabalho no domínio das TI, em todos os tipos de organizações, enfrentam o mesmo desafio, refletindo tendências de ensino⁷⁰ no domínio das TIC. As soluções aplicadas pela eu-LISA para facilitar a conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal (horário flexível, teletrabalho) não alteraram significativamente esta situação. A eu-LISA incentiva candidaturas de mulheres para os lugares publicados e apoia o recrutamento de candidatas bem-sucedidas. Esta abordagem produziu resultados positivos. Em 2019, a percentagem de mulheres no pessoal aumentou 7 % (de 22 % para 29 %) em comparação com 2018.

⁶⁹ Decisão do Conselho de Administração da eu-LISA n.º 2019-271, de 19 de novembro de 2019, sobre as disposições gerais de execução do artigo 79.º, n.º 2, do Regime aplicável aos outros agentes da União Europeia, que regula as condições de emprego dos agentes contratuais contratados nos termos dos artigos 3.º-A do mesmo.

⁷⁰ Na conferência «Reimagine HR» da Gartner, realizada em 5 e 6 de setembro de 2018, foi referido que a percentagem de mulheres em estudos das TI ou das TIC é inferior a 50 % e que apenas 15 % das licenciadas ingressam no mercado de trabalho no domínio das TIC.

Equilíbrio geográfico

Na eu-LISA, estão representadas 21 nacionalidades da UE. Este número manteve-se nos últimos anos.

Uma ampla representação geográfica no pessoal contribui para a diversidade cultural e para os intercâmbios recíprocos. Tendo os seus principais locais de trabalho em Taline e Estrasburgo, a eu-LISA não considera que a sobrerepresentação dos funcionários estónios e franceses (até 30 % do número de funcionários nos respetivos locais) constitua uma distorção importante do equilíbrio geográfico. O maior grupo de pessoal, o francês, deve-se ao facto de parte do pessoal que trabalha para as autoridades nacionais francesas nos projetos de TI se ter transferido para a Agência aquando da sua criação, através do concurso lançado para estes lugares altamente especializados.

As nacionalidades do pessoal da eu-LISA (agentes temporários) por grupo de funções são indicadas no quadro 2 abaixo.

Quadro 2 – Pessoal da eu-LISA por nacionalidade

eu-LISA – situação em 31.12.2019.					
Nacionalidade		AD	AST	Total AD + AST	Percentagem
Áustria (AT)		0	0	0	0,00 %
Bélgica (BE)		2	4	6	3,90 %
Bulgária (BG)		3	0	3	1,95 %
Croácia (HR)		2	0	2	1,30 %
Chipre (CY)		0	0	0	0,00 %
República Checa (CZ)		1	0	1	0,65 %
Dinamarca (DK)		0	0	0	0,00 %
Estónia (EE)		5	6	11	7,14 %
Finlândia (FI)		0	1	1	0,65 %
França (FR)		25	9	34	22,08 %
Alemanha (DE)		6	1	7	4,55 %
Grécia (EL)		17	1	18	11,69 %
Hungria (HU)		4	2	6	3,90 %
Irlanda (IE)		1	0	1	0,65 %
Itália (IT)		12	1	13	8,44 %
Letónia (LV)		1	2	3	1,95 %
Lituânia (LT)		2	3	5	3,25 %
Luxemburgo (LU)		0	0	0	0,00 %
Malta (MT)		0	0	0	0,00 %

eu-LISA – situação em 31.12.2019.		AD	AST	Total AD + AST	Percentagem
Países Baixos (NL)		2	1	3	1,95 %
Polónia (PL)		7	2	9	5,84 %
Portugal (PT)		1	2	3	1,95 %
Roménia (RO)		15	4	19	12,34 %
Eslováquia (SK)		2	0	2	1,30 %
Eslovénia (SI)		0	0	0	0,00 %
Espanha (ES)		4	2	6	3,90 %
Suécia (SE)		0	0	0	0,00 %
Reino Unido (UK)		0	1	1	0,65 %
Total do pessoal		112	42	154	

A fim de obter uma representação equilibrada de nacionalidades semelhante à representação das nacionalidades na população em geral da UE, a Agência, a partir de outubro de 2014, passou a incluir em todos os seus anúncios de vagas mensagens específicas de incentivo à candidatura de candidatos provenientes dos países sub-representados na eu-LISA.

O quadro 3 abaixo apresenta as nacionalidades dos outros grupos do pessoal da eu-LISA (agentes contratuais e peritos nacionais destacados).

Quadro 3 – Agentes contratuais e PND da eu-LISA por nacionalidade

Nacionalidade	eu-LISA – situação em 31.12.2019		
	AC GF IV	AC GF III	PND
Áustria (AT)	0	0	0
Bélgica (BE)	2	0	0
Bulgária (BG)	0	2	1
Croácia (HR)	0	0	1
Chipre (CY)	0	0	0
República Checa (CZ)	0	0	0
Dinamarca (DK)	0	0	0
Estónia (EE)	1	8	0
Finlândia (FI)	1	0	0
França (FR)	12	3	0
Alemanha (DE)	1	1	1
Grécia (EL)	10	3	1

Nacionalidade	eu-LISA – situação em 31.12.2019		
	AC GF IV	AC GF III	PND
Hungria (HU)	0	0	0
Irlanda (IE)	1	0	0
Itália (IT)	1	1	2
Letónia (LV)	2	0	0
Lituânia (LT)	0	0	0
Luxemburgo (LU)	0	0	0
Malta (MT)	0	0	0
Países Baixos (NL)	0	0	0
Polónia (PL)	2	1	1
Portugal (PT)	2	0	0
Roménia (RO)	6	0	0
Eslováquia (SK)	0	0	0
Eslovénia (SI)	0	0	0
Espanha (ES)	1	0	1
Suécia (SE)	0	0	0
Reino Unido (UK)	0	0	0
Total do pessoal	42	19	8

A dificuldade inherente à atração de candidatos de certos países é agravada por uma combinação de fatores, que dizem respeito essencialmente aos custos e às distâncias (por exemplo, os custos relativamente elevados de alojamento para os estrangeiros, as distâncias consideráveis em relação a muitos dos locais de origem dos funcionários da Agência e os consequentes custos elevados de transporte para regresso/visita, as condições gerais do mercado de trabalho na Estónia, que dificultam a procura de emprego dos familiares dos funcionários da eu-LISA nos locais de afetação, e o baixo coeficiente de correção aplicado em Taline).

A questão do equilíbrio geográfico continuará a ser tratada nos processos de recrutamento futuros. A prioridade nos processos de seleção é o mérito dos candidatos. Contudo, na eventualidade de dois candidatos obterem a mesma pontuação na avaliação, será recomendado o recrutamento dos nacionais dos países que não estejam bem representados em termos geográficos, de modo a aumentar o equilíbrio e a reforçar a diversidade existente.

E. Escolaridade

Em conformidade com o Regulamento que cria a Agência, os Estados-Membros da UE que acolhem a eu-LISA assegurarão as condições necessárias para o seu bom funcionamento, incluindo, entre outras facilidades, a oferta de uma escolaridade multilingue e com vocação europeia e de ligações de transporte adequadas. O acordo assinado em 2014 com a Comissão Europeia para

assegurar a contribuição financeira para as escolas europeias de Taline e Estrasburgo estabelece a contribuição anual que a Agência deve pagar com base no número de alunos provenientes do seu pessoal.

Em 2019, 25 filhos de funcionários da eu-LISA frequentaram a Escola Europeia de Taline e 57 filhos de funcionários da eu-LISA frequentaram a Escola Europeia de Estrasburgo. Devido à expansão da Agência em termos de pessoal, as contribuições para as escolas europeias aumentarão nos próximos anos. No ano letivo de 2018-2019, a Agência pagou mais de 570 000 euros e, no ano letivo de 2019-2020, mais de 660 000 euros.

Tanto em Taline como em Estrasburgo, existem outras possibilidades para obter uma educação assente num programa de estudos internacional ou nacional, em várias escolas nacionais e internacionais, a todos os níveis de ensino.

Para os funcionários com filhos menores de 4 anos que não possam frequentar as escolas europeias, a eu-LISA introduziu em 2014 um subsídio para reembolso das despesas com a prestação de cuidados a crianças pequenas nos jardins de infância ou creches que assinaram contratos de prestação de serviços com a eu-LISA. Esta iniciativa também terá continuidade no futuro, dado que afetou de forma positiva a aceitação de ofertas de emprego, especialmente em Taline, onde este tipo de assistência para progenitores trabalhadores é bastante valorizado. Até ao final de 2019, 17 funcionários tinham recorrido a estes serviços de creche, para um total de 19 crianças.

Anexo V: Edifícios

	Nome, localização e tipo de edifício	Outras observações
Informações a prestar por edifício:	eu-LISA, Vesilennuki 5, Taline, Estónia	
Área de superfície (em metros quadrados)	4 397,3 m ²	
Espaço de escritórios	1 161,4 m ²	
Espaço não destinado a escritórios	3 235,9 m ²	
Renda anual (em euros)	N/D	
Tipo e duração do contrato de arrendamento	N/D	
Subvenção ou apoio do país de acolhimento	A Estónia construiu e transferiu o edifício da nova sede para a Agência numa transação sem contraprestação	
Valor atual do edifício	Valor justo de mercado do terreno transferido à data da transferência: 3,16 milhões de euros Valor de construção do imóvel transferido: 8,5 milhões de euros	

	Nome, localização e tipo de edifício	Outras observações
Informações a prestar por edifício:	18 Rue de la Faisanderie 67100 Estrasburgo, França	n/d
Área de superfície (em metros quadrados)	7 842 m ²	
Espaço de escritórios	2 155 m ²	
Espaço não destinado a escritórios	5 687 m ²	
Renda anual (em euros)		Em 3.2.2017, a Agência adquiriu por 60 000 mil euros (líquidos) os contentores modulares para escritórios anteriormente arrendados
Tipo e duração do contrato de arrendamento	N/D	
Subvenção ou apoio do país de acolhimento	A França concedeu a totalidade das instalações por 1 euro em 29 de maio de 2013	

Valor atual do edifício	Valor do edifício: 653 093 euros (valor contabilístico líquido em 31.12.2017) Valor do terreno: 1 665 315 euros (valor contabilístico líquido em 31.12.2017) Construções em curso: 18 987 421,94 euros (valor contabilístico em 30.9.2018)	
	Nome, localização e tipo de edifício	Outras observações
Informações a prestar por edifício:	Edifício PLATON, 4 Rue Jean Sapidus, 67400 Illkirch-Graffenstaden, Estrasburgo, França	Espaço de escritórios temporário
Área de superfície (em metros quadrados) Espaço de escritórios Espaço não destinado a escritórios	2 074,40 m ²	Serão fornecidos dados adicionais após a conclusão dos trabalhos de equipamento previstos para o final de 2020.
Renda anual (em euros)	541 107,24 euros	
Tipo e duração do contrato de arrendamento	Acordo de arrendamento (6 + 3 anos)	
Subvenção ou apoio do país de acolhimento	N/D	
Valor atual do edifício	N/D	

	Nome, localização e tipo de edifício	Outras observações
Informações a prestar por edifício:	Centro de Salvaguarda Federal austríaco da eu-LISA em Sankt Johann im Pongau, na Áustria	Instalações de salvaguarda
Área de superfície (em metros quadrados) Espaço de escritórios Espaço não destinado a escritórios	626 m ² 223 m ² 403 m ²	
Renda anual (em euros)	591 328 euros	Despesas operacionais
Tipo e duração do contrato de arrendamento	Acordo operacional por tempo indeterminado com a República da Áustria	
Subvenção ou apoio do país de acolhimento	N/D	
Valor atual do edifício	Dados não disponíveis	

PÚBLICO

197

DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

	Nome, localização e tipo de edifício	Outras observações
Informações a prestar por edifício:	Gabinete de ligação da eu-LISA, 20 avenue d'Auderghem, 1040 Bruxelas. 98 m ² (quatro escritórios no segundo piso)	Em 2021, o escritório do GL mudará de local. As informações serão atualizadas quando o contrato for assinado.
Área de superfície (em metros quadrados) Espaço de escritórios	98 m ² 98 m ²	
Renda anual (em euros)	20 433 euros	
Tipo e duração do contrato de arrendamento	Acordo de arrendamento	
Subvenção ou apoio do país de acolhimento	N/D	
Valor atual do edifício	N/D	

Projeto de construção em Estrasburgo

Este projeto de construção, que teve início em 2014, encontra-se na fase de aceitação.

Segunda extensão das instalações operacionais em Estrasburgo

Tendo em conta o papel crucial da Agência no funcionamento sustentável do espaço Schengen e o seu contributo para a concretização efetiva das prioridades políticas e operacionais no domínio da Justiça e Assuntos Internos, que continuará a aumentar nos próximos anos, a segunda extensão das instalações operacionais da Agência em Estrasburgo é um projeto indispensável para fazer face a esta expansão.

Mais concretamente, assegurará a existência de condições de trabalho adequadas para o pessoal da Agência e os contratantes que trabalham no local e a conformidade com as atuais normas em matéria de eficiência energética e ambiental. A Agência poderá implantar e gerir os novos sistemas que lhe são confiados de uma forma eficiente, eficaz e otimizada. Desta forma, a Agência conseguirá cumprir o seu novo mandato continuando a garantir a disponibilidade, a confidencialidade, a integridade e a evolução dos sistemas que já lhe são confiados.

Após a informação prévia à autoridade orçamental a respeito do projeto do futuro edifício da eu-LISA, enviada em 2 de abril de 2019, e face ao compromisso assumido pelo Estado francês de apoiar a Agência neste projeto, a eu-LISA concentrou-se na assinatura de um acordo com as autoridades francesas e na conclusão do processo de contratação para a aquisição dos serviços de um programador.

Em resultado do compromisso da Agência com o Ministério do Interior francês e, em particular, o *Secrétariat général pour l'administration du ministère de l'Intérieur* (SGAMI), os peritos do SGAMI elaboraram um estudo prévio de viabilidade baseado nos requisitos estabelecidos no documento do Conselho de Administração n.º 2019-046 (Nota de justificação para a segunda extensão das instalações operacionais em Estrasburgo), tendo também em conta os requisitos adicionais das fases «concurso-conceção e concurso-construção» para a execução do projeto.

O resultado do estudo é um plano de projeto significativamente revisto, que inclui uma distribuição revista dos recursos financeiros para todo o projeto. Neste sentido, a aceitação prevista do novo edifício foi adiada de abril de 2023 para abril de 2026.

O quadro seguinte contém os principais marcos no planeamento atualizado para o segundo projeto de extensão.

Marco	Prazo de cumprimento
Adoção dos argumentos económicos pelo Conselho de Administração da eu-LISA	Março de 2018
Informação prévia à autoridade orçamental	Abril de 2019
Início do concurso relativo aos requisitos funcionais – Programador (procedimento por negociação)	Abril de 2019
Assinatura do contrato relativo aos requisitos funcionais com o Programador	Dezembro de 2019
Requisitos funcionais concluídos	Dezembro de 2020
Início do concurso relativo ao desenho técnico com base nos requisitos funcionais	Dezembro de 2020
Assinatura do contrato do desenhador técnico	Outubro de 2021
Início do estudo de desenho técnico	Outubro de 2021
Conclusão do desenho pormenorizado	Março de 2023
Aprovação do projeto de construção pelo Conselho de Administração	Março de 2023
Pedido do Conselho de Administração à autoridade orçamental	Abril de 2023
Assinatura do contrato aprovada pela autoridade orçamental	Junho de 2023
Concurso de construção do edifício, incluindo assinatura do contrato de execução de obras	Abril de 2024
Início das obras de construção	Abril de 2024
Aceitação da construção	Abril de 2026

PÚBLICO

199 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

A distribuição orçamental estimada em euros foi atualizada da seguinte forma:

2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total em euros
700 000	29 000	1 800 000	2 000 000	10 283 400	14 615 300	29 427 700

O calendário e a dotação financeira do projeto serão ajustados após a conclusão dos serviços do programador. O contrato do programador foi assinado em dezembro de 2019 e a reunião de arranque do projeto teve lugar em 23 de janeiro de 2020.

Anexo VI: Privilégios e imunidades

Privilégios da Agência	Privilégios para os funcionários	
	Protocolo de privilégios e imunidades/estatuto diplomático	Ensino / Instalações pré-escolares
<p>A fim de facilitar a sua residência na Estónia, os membros do pessoal da eu-LISA em Taline são reembolsados pelo Governo estónio num montante igual ao IVA pago pela aquisição de produtos na Estónia (limitado a uma lista específica de produtos) durante o período de 1 ano a contar da data de entrada em funções na Agência em Taline, desde que não sejam residentes permanentes no país antes dessa data.</p> <p>Os funcionários da eu-LISA em Taline e os membros do respetivo agregado familiar estão isentos de todas as contribuições obrigatórias para o regime de segurança social estónio, na medida em que são abrangidos pelo regime das prestações sociais dos funcionários e outros agentes da União.</p>	<p>Acordo de Sede entre a eu-LISA e a República da Estónia, artigo 12.º</p>	<p>No outono de 2013, foi criada uma Escola Europeia acreditada em Taline. A Escola Europeia segue o programa de estudos de tipo II nos níveis pré-primário, primário e secundário.</p> <p>São admissíveis na Escola Europeia crianças a partir dos 4 anos.</p>
<p>Os funcionários da eu-LISA em Estrasburgo e os membros do respetivo agregado familiar estão isentos de todas as contribuições obrigatórias para o regime de segurança social francês, na medida em que são abrangidos pelo regime das prestações sociais dos funcionários e outros agentes da União. Desde que estejam abrangidos pelo regime de segurança social do seu Estado de origem, os peritos destacados estão igualmente isentos de todas as contribuições obrigatórias para o regime de segurança social francês.</p>	<p>Acordo sobre o centro técnico da Agência da União Europeia para a gestão operacional de sistemas informáticos de grande escala no espaço de liberdade, segurança e justiça entre a eu-LISA e o Governo de França, artigo 13.º.</p>	<p>O Governo francês assumiu o compromisso de encontrar a melhor solução possível para a educação dos filhos e membros do agregado familiar dos funcionários da Agência e a oferecer-lhes um ensino primário e secundário adaptado às suas necessidades individuais e que lhes permita obter qualificações reconhecidas a nível internacional. O Governo francês comprometeu-se também a garantir o acesso à Escola Europeia de Estrasburgo, que oferece estudos com Diploma Europeu de Estudos Secundários reconhecido por todos os Estados-Membros, aos filhos e membros do agregado familiar do pessoal da Agência, nos termos do artigo 4.º do Acordo de Cooperação e Acreditação entre o Conselho Superior das Escolas Europeias e a Escola Europeia de Estrasburgo, assinado em Bruxelas, em 24 de maio de 2011.</p>

Anexo VII: Avaliações

Avaliações ex ante

Em novembro de 2017, o Conselho de Administração da Agência adotou uma política, um processo e critérios de avaliação *ex ante* (incluindo o limiar financeiro) para a seleção de projetos para a avaliação *ex ante*, tal como indicado no documento da Agência n.º 2017-173. Esse documento visa a avaliação da oportunidade e da viabilidade dos projetos propostos, em conformidade com as metas e os objetivos estratégicos da Agência, e faz parte integrante do ciclo de planeamento estratégico da eu-LISA. Funciona também como controlo da qualidade, fornecendo, desde uma fase inicial, um mecanismo para avaliar a disponibilidade dos dados, identificando lacunas e incoerências, bem como detetando situações de incumprimento dos critérios de qualidade aplicáveis. A avaliação anual de 2018 da política de avaliação *ex ante* salientou que o ciclo de avaliação *ex ante*, que abrange um período de dois anos, beneficiaria de uma abordagem de avaliação revista que ajuste os requisitos de análise às etapas do processo de avaliação *ex ante*. Em consequência, foi implementada, a partir de 2019, uma abordagem em duas fases otimizada, que incluía uma análise da oportunidade (etapa 1), seguida de uma análise da viabilidade (etapa 2) no ano seguinte.

Na sequência da decisão acima referida do Conselho de Administração e da adoção da abordagem atualizada, os seguintes projetos, incluídos no DOCUP 2021-2023, serão objeto de uma avaliação *ex ante*, na etapa 1, Análise da Oportunidade:

N.º de ref.	Título da atividade
2.2.1.22	Implementação do Serviço de Gestão da Identidade e do Acesso dos CBS
2.2.1.21	Realização de um estudo das opções para reforçar a integração das capacidades avançadas de monitorização e operações de segurança na Unidade das Operações e na Unidade de Segurança
2.2.3.1	Estudo de viabilidade e implementação de um conjunto de ferramentas biométricas
2.1.4.2	Melhoria e personalização das ferramentas da ITSM, abordando as novas iniciativas e os resultados das revisões periódicas dos processos e serviços
2.1.4.3	Novas definições de serviços e processos no âmbito do quadro de ITSM da eu-LISA
2.3.9	Centro de carreiras em gestão de projetos da eu-LISA
2.3.6	Implementação da ITIL nos serviços de TI institucionais
2.1.1.6	Evoluçãoes não programadas do SIS
2.3.6	Implantação de um sistema de gestão de documentos para a eu-LISA
2.3.6	Migração da infraestrutura e aplicações informáticas para a nuvem

Avaliações do desempenho dos sistemas

Para avaliar e monitorizar o desempenho do sistema gerido pela eu-LISA e apoiar o cumprimento dos requisitos do artigo 19.º, n.º 1, alínea ff), do Regulamento (UE) 2018/1726, de adotar relatórios sobre o funcionamento técnico do SIS e do VIS, o Conselho de Administração aprovou um modelo de acordo de nível de serviço (documento n.º 2013-084).

Quadro de Controlo Interno (QCI)

O controlo interno é aplicável a todas as atividades, independentemente de serem financeiras ou não financeiras. Este processo ajuda uma organização a realizar os seus objetivos e a manter o desempenho operacional e financeiro, respeitando as regras e os regulamentos. Apoia uma tomada de decisões sólida, tendo em conta os riscos para a consecução dos objetivos e a sua redução para níveis aceitáveis, através de controlos com uma boa relação custo-eficácia. Um sistema de controlo interno permite que a administração se mantenha centrada nos objetivos operacionais e financeiros da Agência.

PÚBLICO

202 — DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

O Quadro de Controlo Interno (QCI) seguido na eu-LISA consiste num quadro de 17 princípios de controlo interno, conforme adotado pelo Conselho de Administração da eu-LISA (Decisão n.º 2019-042, de 19 de março de 2019). O QCI baseia-se nas normas estabelecidas pela Comissão Europeia para os seus próprios serviços e tem em conta os riscos associados ao ambiente de gestão e à natureza das operações da eu-LISA. O Conselho de Administração aprovou o QCI para a Agência e confiou a sua execução ao Diretor Executivo.

O QCI foi concebido para fornecer uma garantia razoável quanto à realização dos objetivos estabelecidos no artigo 30.º das Regras Financeiras da eu-LISA: (1) eficácia, eficiência e economia das operações; (2) fiabilidade das informações financeiras; (3) preservação dos ativos e da informação; (4) prevenção, deteção, correção e seguimento de fraudes e irregularidades, e (5) gestão adequada dos riscos relativos à legalidade e regularidade das operações subjacentes, tendo em conta o caráter plurianual dos programas, bem como a natureza dos pagamentos em causa.

Na primeira parte do ano, o gestor da Agência encarregado da gestão de riscos e do controlo interno trabalhará com os gestores para avaliar a presença e o funcionamento de todos os componentes de controlo interno, a fim de prestar ao Diretor Executivo a garantia necessária de que os controlos internos existentes são bem concebidos e funcionam como previsto.

O quadro seguinte mostra o QCI da eu-LISA, com os seus cinco componentes de controlo interno e 17 princípios:

Componentes	Princípios
AMBIENTE DE CONTROLO	1. Demonstra um compromisso em relação à integridade e aos valores éticos 2. Exerce a responsabilidade de supervisão 3. Estabelece a estrutura, a autoridade e a responsabilidade 4. Demonstra um compromisso em relação à competência 5. Garante a responsabilização
AVALIAÇÃO DOS RISCOS	6. Especifica objetivos adequados 7. Identifica e analisa os riscos 8. Avalia o risco de fraude 9. Identifica e analisa alterações significativas
ATIVIDADES DE CONTROLO	10. Selecciona e desenvolve atividades de controlo 11. Selecciona e desenvolve o controlo geral da tecnologia 12. Implementa através de políticas e procedimentos
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	13. Utiliza informações pertinentes 14. Comunica internamente 15. Comunica externamente
ATIVIDADES DE MONITORIZAÇÃO	16. Efetua avaliações em curso e/ou separadas 17. Avalia e comunica as deficiências

Anexo VIII: Riscos institucionais em 2021⁷¹

A seguinte lista de riscos, juntamente com os riscos em aberto dos anos anteriores, constitui o registo de riscos institucionais para a eu-LISA.

RISCO 1	Dependência excessiva de contratantes externos para cumprir funções sensíveis e perda de controlo sobre a execução da estratégia devido à externalização de capacidades principais
RISCO 2	Afetação de fundos insuficiente no âmbito do novo QFP para cobrir tarefas necessárias
RISCO 3	Possível incumprimento de requisitos e regulamentos em matéria de saúde e segurança devido à falta de uma avaliação dos riscos de saúde e segurança
RISCO 4	Incapacidade de recrutar candidatos de alto nível (AD7 ou mais) com a experiência necessária (10-15 anos) para executar as tarefas da Agência. A natureza, complexidade e dimensão das suas atividades exigem pessoal altamente qualificado e experiente
RISCO 5	Falta de um espaço físico adequado, em tempo útil, para acolher o pessoal adicional e as atividades essenciais da Agência
RISCO 6	Devido a capacidades e maturidade abaixo do previsto em matéria de gestão de projetos, a Agência poderá não conseguir <ul style="list-style-type: none"> - alcançar os seus objetivos estratégicos - estabelecer, manter e exercer pleno controlo sobre o desenvolvimento dos sistemas informáticos de grande escala da nova geração
RISCO 7	A Agência poderá não estar suficientemente preparada para o novo paradigma de contratação pública transversal, que exige esforços reforçados para gerir as relações entre os diferentes contratantes envolvidos
RISCO 8	Modelo e capacidade de apoio técnico: o aumento significativo dos pedidos dirigidos às funções de apoio técnico da Agência após a entrada em funcionamento de novos sistemas poderá conduzir a uma degradação considerável do apoio técnico relativo aos atuais e novos sistemas. Tal poderá conduzir ao incumprimento da base jurídica, os IDF, pela Agência, o que poderia provocar danos significativos na sua reputação
RISCO 9	Gestão de várias pessoas integradas em simultâneo: até ao momento, a eu-LISA deu resposta às necessidades de integração a par do ritmo de recrutamento, mas existe o risco de a Agência não conseguir lidar com um volume elevado de novos funcionários em simultâneo e assegurar que o novo pessoal recrutado se familiarize com o trabalho, tenha um nível suficiente de conhecimento institucional e cumpra os princípios de trabalho da Agência

Risco	Resposta e plano de ação	Titular do Risco
RISCO 1	Resposta: Mitigação Plano de ação: Finalização da estratégia de externalização Evolução do catálogo de serviços Definição da política de gestão de contratos e das orientações em matéria de contratação pública	Diretor Executivo
RISCO 2	O risco foi encerrado durante a primeira revisão trimestral, em março de 2020: A Agência fez o que era possível dentro do seu mandato. A decisão final sobre o QFP é tomada pela Comissão Europeia	Diretor Executivo

⁷¹ Resultantes das atividades institucionais em matéria de risco (levantamento e avaliação de riscos, seminário anual) realizadas no quarto trimestre de 2019 e objeto de seguimento em 2020.

PÚBLICO

204 — DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

RISCO 3	<p>Resposta: Mitigação Plano de ação: O primeiro convite à apresentação de propostas falhou, uma vez que a Agência não recebeu qualquer proposta. A Agência iniciou um processo identificando contratantes que pudessem estar interessados em apresentar uma proposta. O próximo prazo para lançamento de um convite à apresentação de propostas é o final de outubro de 2020.</p>	Chefe da CSU
RISCO 4	<p>Resposta: Mitigação O risco vai além da transformação do Departamento de Operações, a que se referia inicialmente. Plano de ação: Otimização do processo de recrutamento</p>	Chefe da URH
RISCO 5	<p>Resposta: Mitigação Plano de ação: Acordo de arrendamento assinado O contratante tem cinco meses para preparar as instalações a arrendar. Prevê-se que a Agência tenha acesso a um espaço de escritórios temporário até ao final de março ou início de abril de 2021.</p>	Chefe do DC Chefe do DO
RISCO 6	<p>Resposta: Mitigação O risco descreve uma situação atual e, por conseguinte, pode ser considerado um problema. Contudo, é mantido porque destaca a limitação da capacidade da Agência para cumprir o seu mandato atual e futuro.</p>	Chefe da UEPP
RISCO 7	<p>Resposta: Mitigação É possível reduzir a probabilidade do risco utilizando a abordagem já adotada para a contratação pública transversal. Plano de ação: Estabelecimento de orientações para resolução de conflitos no âmbito dos ANO Criação de processos de gestão de fornecedores</p>	Chefe da UEPP
RISCO 8	<p>Resposta: Mitigação Plano de ação: Está em curso uma revisão dos processos operacionais e do catálogo de serviços; estão a ser elaboradas novas estimativas para novas funcionalidades (CAC), está em curso recrutamento Outras necessidades de recursos avaliadas e incluídas no DP 2022. Avaliação dos riscos de segurança efetuada e consolidada no plano de segurança do sistema.</p>	Chefe da UOS Chefe da SCU Chefe da URH
RISCO 9	<p>Resposta: Mitigação Plano de ação: Estratégia de integração revista de forma a incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - um ajustamento da logística - gestão da disponibilidade das partes interessadas internas - monitorização atenta após o período de integração 	Chefe da URH

Anexo IX: Plano de contratação pública de 2021

O presente anexo mostra os concursos previstos para 2021 em apoio direto das atividades operacionais da Agência (título III) incluídas no documento de programação/na ficha financeira, com um valor estimado superior a 139 000 euros. Também são apresentadas informações sobre concursos não operacionais, sempre que disponíveis.

O plano de contratação pública não inclui contratos específicos ao abrigo de contratos-quadro adjudicados pela Agência, pela Comissão Europeia ou por outras instituições ou organismos da UE.

N.º	Número de referência do DP	Título da atividade anual	Âmbito de aplicação	Procedimentos de adjudicação de contratos	Calendário indicativo para o lançamento do contrato	Estimativa dos custos do projeto (em euros)	Tipo de contrato	Duração do contrato (anos)	Observações
1	2.2.1.9	Integração da solução única de monitorização integrada com o processo de gestão de eventos, para todos os sistemas em funcionamento (continuação de 2020)	Atividades operacionais	Limitado	Quarto trimestre de 2021	0,45 milhões	CQ	4	n/d
2	2.2.1.19	Implantação do ECRIS-TCN (continuação de 2020)	Atividades operacionais	Limitado	Segundo trimestre de 2021	3,77 milhões	CQ	4	n/d
3	2.2.1.17 e vários outros	Quadro de engenharia transversal (continuação de 2020)	Atividades operacionais	Concurso público/concurso limitado	A confirmar (para lotes não adjudicados em 2020)	Lote 1 – 175 milhões Lote 2 – 175 milhões Lote 3 – 440 milhões Lote 4 – 180 milhões	CQ	4+1+1	4 lotes separados. Concessão, qualidade, desenvolvimento, infraestruturas, plataformas e serviços de testes. O âmbito de aplicação inclui o desenvolvimento do ETIAS e as necessidades de outros sistemas.
4	Vários	Quadro de operações transversais (continuação de 2020)	Atividades operacionais	Concurso público/concurso limitado	A confirmar	A confirmar	CQ	4+1+1	Operações diárias e manutenção corretiva

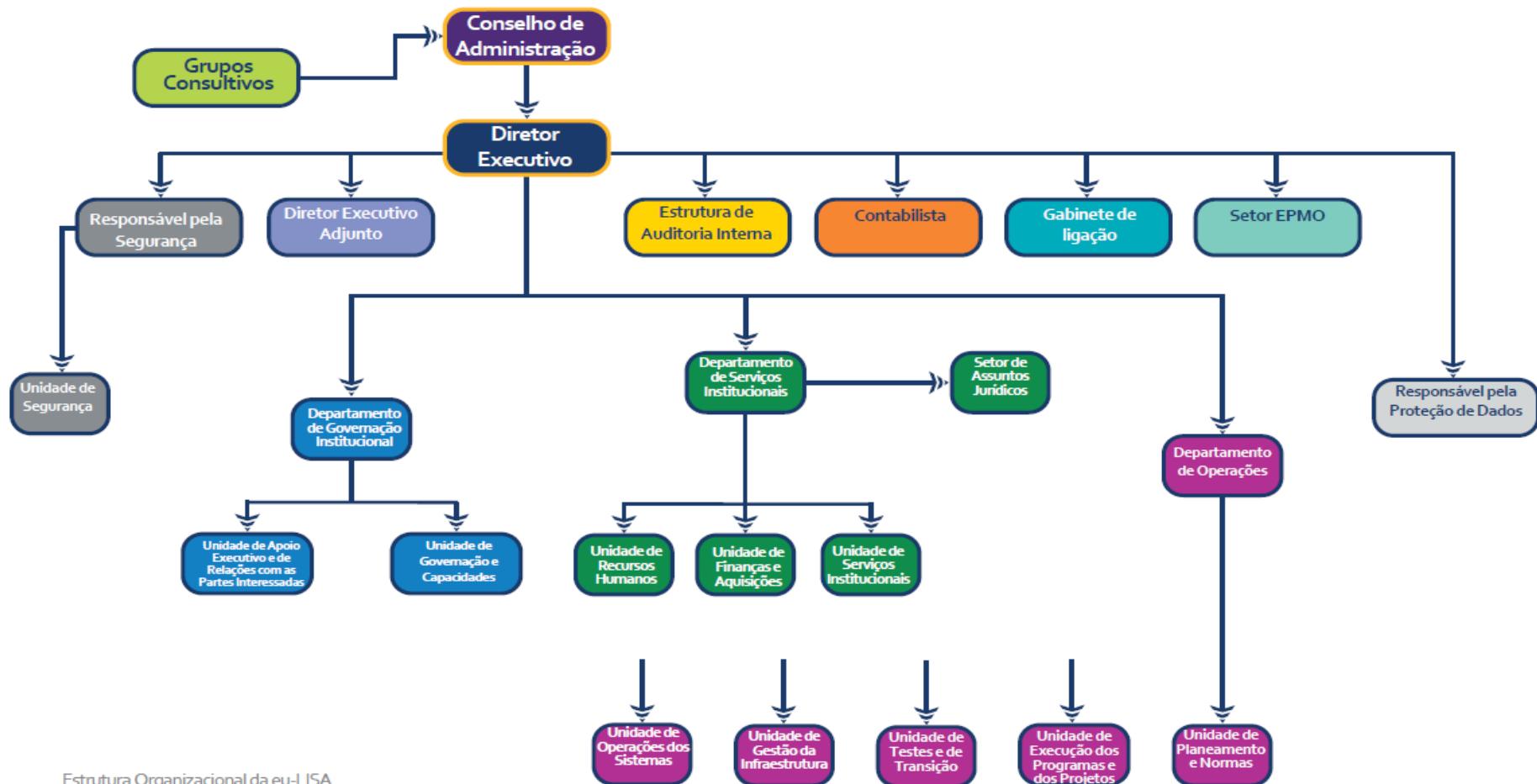
Anexo X: Organograma de 2021-2023

Em 2019, a eu-LISA alterou a sua estrutura organizacional para refletir o seu mandato alargado e o âmbito das suas novas responsabilidades, bem como para integrar o pessoal adicional aprovado para a Agência em 2018-2020. Em resultado da reorganização, foram introduzidas as seguintes mudanças na estrutura organizacional da Agência:

- Foi adicionada à estrutura organizacional a função de Diretor Executivo Adjunto.
- Foi criado um novo departamento (Departamento de Governação Institucional), constituído por duas unidades: a Unidade de Apoio Executivo e de Relações com as Partes Interessadas e a Unidade de Governação e Capacidades. A Unidade de Coordenação Geral deixou de existir.
- Na Unidade de Apoio Executivo e de Relações com as Partes Interessadas, foram criados dois setores: o Setor de Comunicação e o Setor de Gestão e Apoio das Partes Interessadas.
- Na Unidade de Governação e Capacidades, foram criados dois setores: o Setor de Planeamento e Assuntos Institucionais e o Setor de Desenvolvimento de Capacidades.
- Na Unidade de Segurança, foi criado um terceiro setor, sendo a unidade composta por três setores: o Setor de Segurança para efeitos de Proteção e Continuidade, o Setor de Política de Segurança e Coordenação e o Setor de Segurança e Garantia da Informação.
- No Departamento de Serviços Institucionais, foi criado um Setor de Assuntos Jurídicos.
- Na Unidade de Recursos Humanos, foram criados dois setores e uma equipa: o Setor de Administração do Pessoal, o Setor de Aprendizagem e Desenvolvimento e a Equipa de Recrutamento.
- Na Unidade de Serviços Institucionais, além dos já existentes Setor de Serviços Gerais e Setor de Serviços de TIC, foi criada a equipa de Serviços de Gestão da Informação.
- No Departamento de Operações, foi alterada a designação das duas unidades existentes para refletir as suas novas funções e foram criadas três novas unidades. O Departamento de Operações é composto pelas cinco unidades abaixo indicadas.
- A Unidade de Planeamento e Normas inclui quatro setores: Setor de Gestão das Relações Comerciais, Setor de Planeamento Operacional, Setor de Arquitetura e Setor de Gestão de Produtos.
- A Unidade de Execução dos Programas e dos Projetos inclui dois setores: Setor de Gestão de Programas e Projetos e Setor de Gestão de Fornecedores e Contratos.
- A Unidade de Testes e de Transição inclui dois setores: Setor de Gestão de Testes e Setor de Gestão da Transição.
- A Unidade de Gestão da Infraestrutura inclui quatro setores: Setor de Serviços de Infraestruturas, Setor de Serviços de Centros de Dados, Setor de Serviços de Gestão de Aplicações e Setor de Serviços de Rede.
- A Unidade de Operações dos Sistemas inclui três setores: Setor de Apoio de Primeiro Nível, Setor de Apoio de Segundo Nível e Setor de Gestão de Processos de ITSM.

O organograma revela a situação em 31 de dezembro de 2019. O quadro abaixo do organograma mostra o número de lugares que foram ocupados até à data, bem como o número de lugares vagos em cada entidade organizacional da eu-LISA.

Estrutura organizacional da eu-LISA em 31 de dezembro de 2019



Estrutura Organizacional da eu-LISA
31.12.2019

PÚBLICO

208 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

Número de efetivos de acordo com a estrutura organizacional de 1 de setembro e a situação existente em 31 de dezembro de 2019.

Departamento	Unidade	Número de lugares ⁷²						Total	
		AT		AC		PND			
		Ocupado	Vago	Ocupado	Vago ⁷³	Ocupado	Vago		
DE	DE	7	2	7	0	1	0	17	
N/D	Segurança	10	0	5	1	2	0	18	
Departamento de Governação Institucional	N/D	0	1	0	0	0	0	1	
Departamento de Governação Institucional	Unidade de Apoio Executivo e de Relações com as Partes Interessadas	7	0	4	-10	0	0	10	
Departamento de Governação Institucional	Unidade de Governação e Capacidades	5	2	2	0	3	0	12	
Departamento de Serviços Institucionais	N/D	2	1	1	0	0	0	4	
Departamento de Serviços Institucionais	Unidade de Recursos Humanos	6	2	7	-2	0	0	13	
Departamento de Serviços Institucionais	Unidade de Finanças e Aquisições	18	3	5	3	0	0	29	
Departamento de Serviços Institucionais	Unidade de Serviços Institucionais	9	0	7	0	0	1	17	
Departamento de Operações	N/D	2	0	0	0	0	0	2	
Departamento de Operações	Unidade de Planeamento e Normas	21	4	4	2	1	0	32	
Departamento de Operações	Unidade de Execução dos Programas e dos Projetos	12	1	6	9	1	0	29	
Departamento de Operações	Unidade de Testes e de Transição	12	0	2	5	0	0	19	
Departamento de Operações	Unidade de Gestão da Infraestrutura	19	1	4	8	0	2	34	
Departamento de Operações	Unidade de Operações dos Sistemas	24	0	7	0	0	0	31	
Departamento de Operações	A decidir	0	1	0	2	0	0	3	
Total		154	18	61	27	8	3	271	

⁷² Os lugares ocupados não incluem ofertas de emprego publicadas.

⁷³ Um balanço negativo indica que existe um lugar a curto prazo na unidade criado para preencher uma lacuna no pessoal com impacto nos números do recrutamento.

Anexo XI: ANS-tipo

Em 2013, o Conselho de Administração da eu-LISA adotou o documento **2013-084 ANS-tipo para sistemas informáticos geridos pela eu-LISA**, que define os serviços prestados pela eu-LISA aos Estados-Membros no âmbito do seu mandato.

Anexo XII: Indicadores de nível de serviço comuns

Os indicadores de nível de serviço comuns aplicáveis a todos os sistemas informáticos de grande escala são descritos na **política de gestão do nível de serviço da eu-LISA, anexo 2, requisitos do relatório sobre o ANS**.

Anexo XIII: Estudos e avaliações de impacto relacionados com o DOCUP 2021-2023

Domínio	Título	Situação, justificação e ligação ao programa de trabalho anual de 2021
Interoperabilidade	Estudo sobre a disponibilidade ininterrupta dos sistemas confiados à eu-LISA	O estudo está em curso e prevê-se que esteja concluído até ao final de 2020. Este estudo era obrigatório nos termos do Regulamento eu-LISA e dos novos regulamentos relativos ao SIS. Aumentará a precisão das estimativas dos requisitos de espaço relacionados com o novo centro de dados e custos conexos (atividade 2.3.7: Segunda extensão das instalações operacionais da eu-LISA em Estrasburgo)
BMS partilhado	Estudo de viabilidade e implementação de um conjunto de ferramentas biométricas	Em 2021, será realizado um estudo de viabilidade para alcançar independência em relação ao contratante no que diz respeito às bases de dados e ferramentas utilizadas para a qualificação dos sistemas de correspondência biométrica. O âmbito desta atividade inclui a possível implementação de bases de dados biométricas e ferramentas conexas utilizadas pela eu-LISA para efeitos de testes. Este estudo consta do programa de trabalho anual como atividade 2.2.3.1 Estudo de viabilidade e implementação de um conjunto de ferramentas biométricas
SIS	Estudo sobre um melhor algoritmo e/ou tecnologias de comparação	Está previsto para 2021 um estudo sobre um melhor algoritmo e/ou tecnologias de comparação, a fim de implantar uma aplicação paralela de verificações da coerência dos dados (DCC). Será realizado como parte da atividade 2.1.1.6 Evoluções não programadas do SIS
IECP	Estudo sobre Backup-as-a-Service	Em 2020, a Agência concluiu um estudo sobre Backup-as-a-Service. Os resultados do estudo incluíram a seleção de uma ferramenta e de um plano para a implementação do Backup-as-a-Service. Este estudo contribuirá para a evolução da infraestrutura de «infraestrutura como serviço» para «plataforma como serviço»
IECP	Arquitetura IECP (incl. plano de SIEM de segurança) e catálogo de serviços	Em 2020, a Agência concluiu um estudo sobre a arquitetura IECP e o catálogo de serviços, apoiando o modelo de prestação da IaaS.
IECP	Estudo sobre CBS Unificado	Em 2020, a Agência concluiu um estudo sobre a unificação da elaboração de relatórios. Os resultados do estudo serão utilizados no desenvolvimento do CRRS e na aplicação dos regulamentos relativos à interoperabilidade.
IECP	Estudo sobre a avaliação dos centros de dados	A Agência iniciou em 2019, e concluiu em 2020, um estudo sobre a avaliação dos centros de dados. Os resultados do estudo serão utilizados para preparar os centros de dados para a implantação dos novos sistemas.
IECP	Estudo sobre a gestão do ciclo de vida das aplicações (ALM)	A Agência iniciou em 2019, e concluiu em 2020, um estudo para preparar a implementação da capacidade de gestão do ciclo de vida das aplicações. Os resultados deste estudo serão utilizados na atividade 2.1.2.2 Apoio à gestão do ciclo de vida das aplicações.
ITSM	Estudo sobre os requisitos de monitorização da eu-LISA	A Agência realizará em 2021 um estudo sobre os requisitos de monitorização, como parte da atividade 2.2.1.9 Integração da solução única de monitorização integrada com o processo de gestão de eventos
ITSM	Melhoria e personalização das ferramentas da ITSM, abordando as	Em 2021, a eu-LISA prevê realizar um estudo sobre a recolha e as análises de novas capacidades, novas funcionalidades e características melhoradas das ferramentas da ITSM da Agência. Este estudo fará parte da

PÚBLICO

212 DOCUMENTO ÚNICO DE PROGRAMAÇÃO DA EU-LISA 2021-2023

	novas iniciativas, bem como o resultado das revisões periódicas dos processos e serviços	atividade 2.1.4.2 Melhoria e personalização das ferramentas da ITSM, abordando as novas iniciativas, bem como o resultado das revisões periódicas dos processos e serviços.
--	--	---