

**COLETA BIOMÉTRICA**

**CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA**

**PROJETO BÁSICO**

**LOTE 3**

## **ÍNDICE**

<b>PROJETO BÁSICO.....</b>	<b>2</b>
1. Coleta Biométrica .....	3
2. Desktop .....	6
3. Leitor Biométrico.....	7
4. Circuitos de Comunicação de Dados.....	8
5. Redes Lógica e Elétrica.....	8
6. Coleta Biométrica com Apoio Remoto .....	8
7. Atualização Tecnológica.....	12
8. Arquitetura, API de Biometria e Armazenamento das Imagens.....	13
9. Qualidade das Imagens Capturadas .....	13
10. Implantação dos Serviços.....	14
11. Entrega, Instalação e Configuração.....	14
12. Treinamentos e Transferência de Conhecimento .....	14
13. SLA – Service Level Agreement.....	16
14. Confidencialidade .....	19
15. Volumetria para Prestação dos Serviços.....	19
16. Pagamentos.....	20
17. Vigência e Início dos Serviços.....	20
18. Responsabilidades e Adequações.....	21
19. Outras Condições .....	22
ANEXO A - API.....	23
ANEXO B – Estimativas Gerais .....	25
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL .....	26
CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO DA LICITANTE.....	29

## PROJETO BÁSICO

### Preâmbulo

Este Projeto Básico trata do fornecimento de recursos e prestação de serviços contínuos para atendimento aos Processos de Coleta Biométrica.

Os Processos de Coleta Biométrica deverão gerar imagens de impressões digitais, fotografias da face e assinaturas manuscritas dos Cidadãos, atendendo às condições do:

- a) Decreto no. 63.299 de 21 de março de 2018 e suas atualizações (Sistema Estadual de Coleta e Identificação Biométrica Eletrônica – Coleta Biométrica Eletrônica Unificada);
- b) IIRGD - Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt – órgão regulamentador da Identificação de Indivíduos, confecção e emissão de RG - Carteiras de Identidade;
- c) DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito, DENATRAN - Departamento Nacional do Trânsito e CONTRAN - Conselho Nacional de Trânsito – órgãos regulamentadores da confecção e emissão de CNH – Carteira Nacional de Habilitação e PID – Permissão Internacional para Dirigir.

Considerando que as imagens biométricas coletadas serão itens essenciais para os processos de confecção e emissão de documentos, tais como CNH's e PID's, os Fornecedores participantes deste processo deverão estar devidamente inscritos junto aos órgãos regulamentadores e sua Solução de Captura ao Vivo de Imagens ofertada devidamente homologada.

Todos os recursos necessários (infraestrutura de hardware, software, circuitos de comunicação) deverão ser fornecidos como **Serviço**.

As migrações e implantações dos serviços serão **gradativas**, obedecendo aos critérios e as sequências das Localidades determinadas pelos **Órgãos Contratantes**.

Para cada Localidade, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar mão de obra capacitada, treinamentos, licenças de softwares e equipamentos, **sem uso anterior**, compatíveis e em quantidades necessárias para operar os serviços definidos neste documento.

Informações detalhadas das Localidades de prestação de serviços, horários de funcionamento e dimensionamentos serão definidos pela **CONTRATANTE** e pelos **Órgãos Contratantes** em reuniões de definição à época das implantações, após assinatura do contrato.

### Glossário

ANSI – American National Standard Institute

API - Application Programming Interface

IAFIS – Integrated Automated Fingerprint Identification System.

ICAO – International Civil Aviation Organization

ISO - International Organization of Standardization

ITL – Information Technology Laboratory

NFIQ - NIST Fingerprint Image Quality  
NIST – National Institute of Standards and Technology  
SDK – Software Development kit  
WSQ – Wavelet Scalar Quantization

IMABI2 – Banco de Imagens Biométricas da **PRODESP**

**Órgão Contratante – Cliente da PRODESP** que poderá contratar os serviços de coleta biométrica definidos neste instrumento

#### **Postos de Coletas:**

**PCR – Ponto de Coleta com Apoio Remoto** – Ponto de Atendimento onde o Cidadão realizará a própria coleta biométrica com apoio e orientação de Operador da **CONTRATADA** que ficará alocado em uma Central de Apoio Remoto.

## **1. Coleta Biométrica**

### **1.1. Solução de Captura ao Vivo de Imagens**

Em atendimento à Coleta Biométrica Eletrônica Unificada, a **CONTRATADA** deverá fornecer para todos os Postos de Coleta Biométrica, Solução de Captura ao Vivo de Imagens de impressões digitais, fotografias da face e assinatura, conforme requisitos a seguir, sendo também responsável pela instalação, configuração, treinamento e suporte técnico dos recursos fornecidos.

A Solução de Captura ao Vivo de Imagens será objeto de **Testes de Conformidade**, a ser realizado antes da aprovação do processo de contratação pela **CONTRATANTE** e deverá comprovar que atende aos requisitos para captura e tratamento das imagens:

- a) Interface gráfica amigável (GUI), de fácil uso pelo profissional e permitir a captura das imagens de fotografia da face, assinatura, 10 (dez) impressões digitais roladadas decadaactilares e 4 impressões digitais pousadas, em meio digital, possuir recursos de avaliação da qualidade da imagem capturada e controle do sequenciamento de dedos através de software ou hardware.
- b) Controle de qualidade automatizado durante o processo de captura das imagens:
  - Unicidade das informações, de forma a eliminar a hipótese de captura de imagens de um indivíduo e associação dessas imagens aos dados de qualificação de outro indivíduo, respectivamente.
  - Recursos para detecção de repetição e inversão de dedos.
  - Rejeição de imagens mal capturadas (erro de posicionamento, imagens muito claras, muito escuras, distorcidas), permitindo repetição da operação.
  - As imagens capturadas deverão estar em concordância com o padrão ANSI/NIST ITL-1-2011 (Data Format for the Interchange of Fingerprint, Facial & Other Biometric

Information, NIST Special Publication 500-290) e versões posteriores e ao documento IAFIS-DOC-01078-7.1 de 02.05.2005, relativa ao formato de dados para intercâmbio de informações e à especificação de transmissão eletrônica de imagens de impressões digitais;

- c) Em caso de perda de qualidade e/ou distorções de imagens causadas por problemas de equipamentos e/ou inabilidade do Operador, a **CONTRATADA** deverá prover todos os esforços necessários para refazer a coleta, sem custo adicional para a **CONTRATANTE**.

Os recursos (hardwares e softwares) que acompanham a Solução de Captura ao Vivo de Imagens deverão atender aos requisitos mínimos a seguir, bem como prever armazenamento das imagens conforme segue:

#### **A - Impressões Digitais**

- a) As imagens capturadas deverão atender aos níveis de qualidade e de quantidade de minúcias da impressão digital baseados no padrão NFIQ (notas 1, 2 ou 3), conforme algoritmo descrito no site [http://www.nist.gov/itl/iad/ig/bio\\_quality.cfm](http://www.nist.gov/itl/iad/ig/bio_quality.cfm) e versões posteriores.
- b) Os equipamentos e componentes utilizados para a captura das impressões digitais deverão atender integralmente às disposições correntes do FBI em termos de acessórios, dispositivos e equipamentos homologados para tal fim, conforme o site <https://www.fbibiospecs.cjis.gov/Certifications> e versões atualizadas;
- c) Coletar a seco 14 (quatorze) imagens, sendo 10 (dez) imagens das impressões dos dedos rolados (de unha a unha), 1 (uma) imagem das impressões dos 4 (quatro) dedos da mão direita pousada, 1 (uma) imagem das impressões dos 4 (quatro) dedos da mão esquerda pousada, 1 (uma) imagem do dedo polegar da mão direita pousada, 1 (uma) imagem do dedo polegar da mão esquerda pousada, com controle de qualidade local da imagem capturada e da sequência de dedos;
- d) Resolução mínima de 500 DPI;
- e) 256 (duzentos e cinquenta e seis) tons de cinza (8-bit grayscale);
- f) Formato da imagem em WSQ para compressão de imagens de impressões digitais (15:1), segundo a especificação IAFIS-IC-001v4 e versões posteriores;
- g) Geração de imagem em formato vetorial.

#### **B - Fotografia da Face**

- a) A captura da foto da FACE (frontal) deverá ter controle local automático de qualidade da imagem, com base em tecnologia de reconhecimento facial, assegurando que a imagem obtida estará em estrita conformidade com o disposto na Norma ISO/IEC 19794-5;
- b) Imagem colorida com formato 640 x 480 pixels;
- c) Resolução mínima de 500 DPI;
- d) Geração de imagem em formato JPEG2000 e PNG;
- e) Tamanhos de Foto 320 X 384 mm (para confecção futura de RG) ou 531 X 630 mm (para confecção futura de CNH / PID).

#### **C - Assinatura**

A tecnologia fornecida deverá permitir a comprovação da autenticidade biométrica da assinatura do Cidadão:

- a) A imagem capturada da assinatura deverá possibilitar análise de características biométricas:
  - Pressão utilizada para assinar
  - Velocidade aplicada para assinar
  - Movimento aéreo da assinatura
  - Ângulo utilizado para assinar
  - Aceleração da assinatura
  - Ritmo da assinatura
- b) A imagem capturada da assinatura deverá ser armazenada acompanhada das informações requeridas no item (a) acima.
- c) A imagem capturada da assinatura deverá estar em estrita concordância com a norma 9303 da ICAO;
- d) Resolução de 500 DPI;
- e) Formato TIFF, com compactação CCITT grupo 4.

#### **D – Exceção / Exclusão Digital**

A Solução de Captura de Imagens deve possuir recursos que possibilite identificar as condições de Exceção / Exclusão Digital do Cidadão:

- a) Amputado
- b) Descartado e Impossibilitado
- c) Cicatriz
- d) Anquilose
- e) Macrodactilia
- f) Polidactilia
- g) Sindactilia
- h) Adactilia
- i) Ectrodactilia
- j) Hiperfalangia
- k) Baixa qualidade
- l) Entintado
- m) Recusado

#### **1.2. Kit de Coleta Biométrica**

O Kit Básico de Coleta Biométrica deverá contemplar minimamente a Solução de Captura ao Vivo de Imagens, conforme **Item 1.1 e subitens**:

- a) LiveScan para coleta de impressões digitais, atendendo aos requisitos do **Item 1.1(A)**;
- b) Câmera fotográfica digital para captura de fotografia colorida, atendendo aos requisitos do **Item 1.1(B)**;
- c) Tablet ou PDA (Personal Digital Assistance) Forense para captura de assinaturas, atendendo aos requisitos do **Item 1.1(C)**;

- d) Mini-estúdio fotográfico com tripé para câmera fotográfica, cadeira, fundo anti-reflexivo, branco, cinza claro ou azul claro;
- e) Hub com portas gerenciáveis, USB 3.0, *high speed*, cabos com adaptador de energia e fontes de alimentação, nas quantidades suficientes e compatíveis para conexão com todos os equipamentos instalados nas mesas de atendimento, utilizados pelos Atendentes e Operadores.

O Kit Básico de Coleta Biométrica deverá contemplar minimamente captura e armazenamento de 1 (uma) fotografia da face, com tamanho definido conforme o órgão requerente: IIRGD para confecção futura de RG ou Denatran para confecção futura de CNH e/ou PID.

Os Hardwares e Softwares, componentes da Solução de Captura ao Vivo de Imagens, deverão ser entregues acompanhados de todos os SDK's (Software Development Kit) devidamente licenciados.

Para cada Localidade, deverão ser fornecidos 2 (dois) conjuntos de documentação técnica da Solução de Captura ao Vivo de Imagens instalada, eletrônico e impresso, comprovando entre outros, a compatibilidade dos hardwares e softwares com as normas e recomendações internacionais da ICAO, ANSI/NIST e FBI.

### 1.3. Insumos

A **CONTRATADA** deverá fornecer todos os insumos de limpeza, tais como, materiais de assepsia, álcool, álcool gel, papel toalha, lenços de papel umedecido, luvas e outros necessários.

Todos os insumos deverão ser repostos sempre que for necessário, visando melhorias na qualidade das imagens capturadas, atentando-se inclusive para os **Itens 1 e 9**.

### 1.4. Softwares

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar licenças de softwares devidamente regularizadas (junto aos fabricantes):

- a) Softwares necessários para o perfeito funcionamento da Solução de Captura ao Vivo de Imagens, bem como para o uso dos Atendentes e Operadores;
- b) Softwares dos componentes necessários para customizar, integrar e/ou homologar as soluções fornecidas e os leitores biométricos junto aos Sistemas da **CONTRATANTE**, tais como SDK's e webservices, sempre que necessário;
- c) Softwares contratados e/ou customizados pela **CONTRATADA** necessários para acessos aos sistemas da **PRODESP**.

## 2. Desktop

O equipamento deverá atender a configuração mínima a seguir:

- a) Processador QuadCore, 3,0GHz, cachê 6MB, 8GB RAM DDR3 (2X4GB), 1600 MHZ;
- b) 01 HD 500GB, SATA III;
- c) DVD-RW, kit áudio com alto-falante interno ao gabinete;
- d) Conectividades: 02 interfaces Gigabit Ethernet, adaptador USB/Serial DB9, wireless IEEE 802.11 a/g/n, 01 VGA, Webcam 0.92 Mpixel, ethernet 10/100/1000, 04 ou mais portas USB 2.0 e superior;
- e) Monitor LCD 20";
- f) Teclado;
- g) Mouse;
- h) Windows 10 Professional e superior 64 bits;
- i) Nobreak.

### 3. Leitor Biométrico

Para verificação e autenticação de cidadãos deverá ser a **CONTRATADA** deverá fornecer Leitor Biométrico para 1 (um) dedo pousado.

A imagem da impressão digital será capturada por um Leitor Biométrico, em posição pousada, longitudinal e submetida à Solução Biométrica (motor) definida pela CONTRATANTE para autenticação do Cidadão, baseado no processo de **Verificação do tipo 1:1 (um para um)**.

O Leitor Biométrico fornecido deverá atender aos requisitos mínimos a seguir:

- a) Dispositivo com tamanho compatível para movimentos manuais (não pode ser fixo na mesa);
- b) Sensor LFD (Live Finger Detection) anti-fraude, para detecção de dedo vivo;
- c) Resolução mínima de 500 DPI;
- d) 256 (duzentos e cinquenta e seis) tons de cinza (8-bit grayscale);
- e) Área de captura de imagem mínima 16 mm x 16 mm (largura X comprimento);
- f) Área de captura e leitura através do prisma de vidro;
- g) Rejeição a imagens latentes;
- h) Tempo máximo de verificação (1:1) de até 2 seg;
- i) Compressão no format WSQ 15:1, em concordância com o padrão IAFIS-IC-001 v.4 e suas atualizações;
- j) Interface de comunicação do equipamento USB 2.0 e superior;
- k) Compatível e acompanhado de driver de instalação para os ambientes operacionais Linux Kernel 2.4 e/ou superior, Windows 10 e superior (32 e 64 bits);
- l) Compatível com padrão ANSI/NIST ITL-1-2011 e suas atualizações - Data Format for the Interchange of Fingerprint, Facial & Other Biometric Information (NIST Special Publication 500-290 e suas atualizações).

Para cada marca/modelo de Leitor Biométrico entregue, deverá ser disponibilizado a **CONTRATANTE** o respectivo SDK (Software Development Kit), devidamente licenciado, bem como a documentação técnica, para adequações aos sistemas da **PRODESP**.



#### 4. Circuitos de Comunicação de Dados

Os recursos de comunicação de dados necessários para interligar os serviços da Central de Apoio Remoto requeridos no **Item 6** serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

Os circuitos de comunicação de dados para acesso aos sistemas desenvolvidos pela **PRODESP** serão de responsabilidade dos **Órgãos Contratantes**.

Para os demais serviços, os circuitos de comunicação de dados deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA**.

#### 5. Redes Lógica e Elétrica

Todos os recursos necessários para a Central de Apoio Remoto são de responsabilidade da **CONTRATADA**.

A instalação das redes lógica e elétrica nas Localidades de prestação de serviços de Coleta Biométrica onde serão atendidos os Cidadãos será de responsabilidade dos **Órgãos Contratantes**.

A rede lógica padrão adotada pelo **Órgão Contratante** é do tipo cabeada. Porém, haverá Localidades em que os **Órgãos Contratantes** poderão definir por uma rede do tipo wireless (comunicação via Wi-Fi), e neste caso, a **CONTRATADA** deverá fornecer solução compatível.

#### 6. Coleta Biométrica com Apoio Remoto

Este modelo é adotado quando a Localidade de atendimento ao Cidadão realiza menos de 16 (dezesesseis) Coletas Biométricas ao dia.

O Cidadão deverá agendar seu atendimento em aplicativo específico (ou em Sistema de Gerenciamento de Atendimento) do **Órgão Contratante**, informando a Localidade, data e horário em que comparecerá para realizar o serviço de Coleta Biométrica.

O atendimento ao Cidadão será virtual - o Cidadão realiza os procedimentos da coleta biométrica com o apoio de um Operador da **CONTRATADA** alocado em uma Central de Apoio externo e uma Solução de Atendimento Virtual de Coleta Biométrica.

A **CONTRATADA** deverá apresentar um Projeto Técnico da Solução de Atendimento Virtual de Coleta Biométrica ofertada, contemplando, os requisitos definidos neste documento, além de arquitetura da comunicação de dados, critérios de segurança, criptografia, entre outros.

A **CONTRATADA** deverá realizar um Piloto da Solução de Atendimento Virtual de Coleta Biométrica ofertada para avaliação da **CONTRATANTE** e/ou do **Órgão Contratante**.

#### **Solução de Atendimento Virtual para Coleta Biométrica**

A Solução de Atendimento Virtual deverá prever interface web, com recursos que facilitam o entendimento e a utilização pelos Cidadãos, inclusive de usabilidade.

#### **A) Central de Apoio Remoto**

Todos os recursos necessários para a implantação e operação da Central de Apoio Remoto serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

A **CONTRATADA** deverá prover um espaço físico fechado, dentro do Estado de São Paulo, com mobiliários necessários para alocação dos Operadores que realizarão os serviços de apoio remoto aos Cidadãos nos procedimentos da coleta biométrica.

É de responsabilidade da **CONTRATADA** a qualificação dos Operadores para atendimento aos Cidadãos.

A **CONTRATADA** deverá atentar para o dimensionamento da mão de obra necessária para execução dos serviços, cumprindo-se os horários de funcionamento integral determinado para cada Localidade de prestação de serviços de coleta biométrica.

Cada Operador deverá possuir 1 (um) posto de trabalho, contemplando entre outros, uma ou mais estações de trabalho com saídas de áudio e vídeo, webcams, Solução de Captura ao Vivo de Coleta Biométrica instalada e outros recursos necessários para comunicação remota com as estações de trabalho nas Localidades onde serão realizados os serviços de coleta biométrica dos Cidadãos.

O espaço físico, equipamentos, softwares, circuitos de comunicação e demais recursos da Central de Apoio é de responsabilidade da **CONTRATADA**.

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um Posto de Trabalho (com mesa, cadeira, microcomputador com acesso internet e telefone) na Central de Apoio Remoto para uso pelo Representante da **CONTRATANTE** durante a vigência contratual.

#### **B) Ponto de Coleta Biométrica do Cidadão**

Na data e horário agendado para realizar a Coleta, o Cidadão comparecerá ao endereço agendado.

No Ponto de Coleta onde o Cidadão realizará a própria coleta biométrica, deverá ser disponibilizado um Sistema de Atendimento de Coleta Virtual contemplando:

- a) 1 (uma) Estação de Trabalho ou Desktop contendo a Solução de Captura de Imagens, atendendo aos requisitos dos **Itens 1.2 e 2** deste documento;
- b) Câmeras (e/ou webcams) com saídas de áudio e vídeo com boa qualidade de reprodução, posicionadas e funcionando integradas às Estações de Trabalho, de tal

forma o Operador na Central de Apoio ou outros especialistas possam se comunicar com o Cidadão, orientar e assistir on line (“ao vivo”) os procedimentos da Coleta Biométrica;

- c) 1 (uma) Estação de Trabalho ou Desktop contendo Material tutorial interativo (vídeo), com o conteúdo ilustrativo didático e explicativo de como funciona a Solução de Captura de Imagens e de como o Cidadão deve proceder para coletar as imagens das impressões digitais próprias, posição correta para fotografia da face e local da assinatura sobre o equipamento PAD forense:

→ Para cada atendimento, o material tutorial deverá estar disponível para demonstrar os procedimentos da coleta ao Cidadão, antes ou durante o processo, quantas vezes for necessário, esclarecendo e orientando o Cidadão em qualquer dúvida que este tenha;

- d) Ferramenta que permite ao Operador alocado na Central de Apoio ativar, monitorar e controlar remotamente as Estações de Trabalho da Coleta Biométrica, interagindo com o Cidadão em tempo real e possibilitando orientá-lo nos procedimentos necessários, tais como, como realizar as coletas, limpeza dos equipamentos, abrir o material tutorial e outros;

- e) Câmeras (e/ou webcams) que permitem escanear documentos do Cidadão e enviar à tela do Operador na Central de Apoio Remoto.

O **Órgão Contratante** será responsável por prover o espaço físico, a infraestrutura lógica e elétrica da Localidade onde será realizado o atendimento ao Cidadão. A área sugerida para o serviço de Coleta Biométrica é de 3,00 X 2,50 m<sup>2</sup> em cada Localidade.

### **C) Comunicação de Dados e Imagens**

Será de responsabilidade da **CONTRATADA** o fornecimento de circuitos de comunicação de dados que interliga a Central de Apoio Remoto às Localidades onde serão realizados os serviços de Coleta Biométrica.

A critério da **PRODESP**, como alternativa, mediante apresentação e aprovação de Projeto Técnico, a **CONTRATADA** poderá requerer que os links de comunicação de dados por ela contratada sejam interligados ao Data Center da **PRODESP** e este roteará para as Localidades de atendimento aos Cidadãos por meio da Rede Intragov. Neste caso, a **CONTRATADA** poderá solicitar a hospedagem dos equipamentos de comunicação (roteadores) no Data Center da Prodesp para no máximo 2 (dois) links redundantes e contingenciados entre eles, arcando inclusive com os custos de instalação, configuração e hospedagem dos equipamentos.

Tais circuitos fornecidos pela **CONTRATADA** serão para **uso exclusivo** da comunicação entre o Cidadão na Localidade da Coleta Biométrica e a Central de Apoio Remoto.

Para este modelo alternativo, os circuitos de comunicação Intragov que interligam a **PRODESP** e as Localidades de execução dos serviços de coleta biométrica serão de responsabilidade do **Órgão Contratante**, que deverá viabilizar os procedimentos de contratação dos links e prover

atualizações das bandas (upgrades), se necessário, de forma a não impactar o atendimento aos Cidadãos.

Requisitos para Comunicação de Dados e Imagens:

- a) A comunicação entre as Estações de Trabalho da Central de Apoio Remoto e as Estações de Trabalho do Cidadão deverá ser compatível com protocolo TCP/IP;
- b) O tráfego de comunicação de áudio e vídeo deverá possuir criptografado.

#### **D) Filmagem do Ambiente e da Coleta Biométrica**

Para cada Local, a **CONTRATADA** deverá prover os recursos (câmeras), instalação, configuração e gravação do ambiente da Coleta Biométrica e dos procedimentos realizados pelo Cidadão, com sistemas de áudio e vídeo de boa qualidade de reprodução e controle de volume.

O Sistema de Gravação deverá ter as seguintes características:

- a) Capacidade de gravação de voz e imagem cobrindo toda a área onde será realizado o serviço de coleta biométrica (Ponto de Coleta).
- b) A cada processo de coleta biométrica realizada pelo Cidadão, deverá ser gerado um registro cuja chave será o CPF do Cidadão, unificando o áudio e o vídeo do serviço de coleta realizada.
- c) Capacidade de gravação integral das conversações e imagens entre Cidadão e Operador no momento do atendimento - a gravação deverá gerar um vídeo streaming (filme) permitindo identificar o Cidadão e os movimentos da execução da coleta biométrica.
- d) As gravações deverão ser armazenadas pela **CONTRATADA** durante a vigência contratual e entregues ao **CONTRATANTE** ou ao **Órgão Contratante** sempre que solicitado.

As gravações deverão ser armazenadas, atendendo as premissas:

- Permitir a compactação dos vídeos, indexadas para recuperação por identificação do CPF do cidadão, Localidade da Coleta, data/hora agendado para realizar o serviço, data/hora do atendimento, nome e RG do Operador;
- Permitir que os arquivos resultantes das gravações efetuadas possam ser transformados em arquivos, no mínimo, nas extensões MP4 e JPEG;
- Possuir funções de busca rápida e encadeamento de sequência para recuperação dos vídeos;
- Possuir funcionalidades de segurança de dados, evitando que usuários não autorizados possam ter acesso às informações gravadas.

- e) Os vídeos contendo as gravações deverão estar prontos para recuperação imediata sempre que solicitado e ao término da vigência contratual. A **CONTRATADA** deverá entregar os vídeos no formato e em mídias físicas definidas pela **CONTRATANTE** ou pelo **Órgão Contratante**.

## E) Regras Básicas

A **CONTRATADA** deverá dimensionar a quantidade de Operadores na Central de Apoio Remoto conforme volume apresentado no **Anexo B** e as regras a seguir:

- a) Cada Operador poderá atender somente 1 (um) Cidadão por vez;
- b) Cada Localidade terá somente 1 (um) Ponto de Coleta para atendimento ao Cidadão;
- c) Antes de iniciar o atendimento, o Cidadão deverá ser informado que o ambiente e a execução da coleta biométrica serão monitorados e filmados e as imagens e vídeos poderão ser usados pela **CONTRATANTE** e/ou **Órgãos Contratantes** e/ou entidades especializadas para avaliação do processo e conferência do atendimento. Caso o Cidadão não concorde em ser filmado, a coleta biométrica não deverá ser realizada, o Cidadão poderá ser encaminhado para outra Localidade que realiza o atendimento presencial;
- d) O tempo estimado de cada atendimento ao Cidadão é de 20 minutos. A **CONTRATADA** deverá ajustar a sua infraestrutura da Central de Apoio Remoto para atender minimamente 85% dos serviços agendados de Coleta Biométrica dentro deste tempo. Para mensuração, a **CONTRATADA** deverá prover um sistema e/ou aplicação e/ou rotina para contagem do tempo de atendimento, com acesso liberado a **CONTRATANTE** e/ou **Órgãos Contratantes**.

## 7. Atualização Tecnológica

A **CONTRATADA** deverá prover a atualização tecnológica de todos os equipamentos e softwares, bem como das respectivas documentações, sem custo adicional, nos casos em que houver minimamente:

- a) Descontinuidades tecnológicas dos equipamentos e softwares (fabricante não fornece mais o suporte);
- b) Dificuldades de reposição de peças;
- c) Impactos nos tempos de atendimento aos Cidadãos;
- d) Atualização ou criação de novos padrões biométricos definidos pelas instituições ANSI/NIST – ITL, ICAO e ISO - a **CONTRATANTE** avaliará os impactos e caso comprove a necessidade da atualização, a **CONTRATADA** deverá tomar as devidas providências;
- e) SDK's atualizados e licenciados conforme versão da Solução de Captura ao Vivo de Imagens instaladas.

## 8. Arquitetura, API de Biometria e Armazenamento das Imagens

Todas as imagens capturadas pela **CONTRATADA**, impressões digitais, fotografia da face e assinatura, bem como os metadados requeridos deverão ser enviados on line para armazenamento no IMABI2, indexadas por número de identidade (RG) e/ou CPF.

Para viabilizar os acessos aos sistemas e armazenamento das imagens e metadados, a **CONTRATANTE** disponibilizará API's (do tipo REST).

A **CONTRATANTE** acionará a **CONTRATADA** após assinatura do contrato para reunião onde apresentará o detalhamento da API de Biometria e a estrutura da base de dados onde serão armazenadas as imagens coletadas e os metadados necessários.

Uma visão macro dos métodos e operações disponibilizados pela API de Biometria estão elencados no **Anexo A**. Outras operações poderão ser incluídas, ajustadas ou excluídas conforme necessidade da **CONTRATANTE**.

Após apresentação da API, a **CONTRATADA** deverá apresentar seu Projeto Técnico, contemplando minimamente os acessos aos sistemas da **PRODESP**, Arquitetura / Topologia do Sistema e da solução ofertada, equipamentos, softwares e todas as tecnologias aplicadas.

## 9. Qualidade das Imagens Capturadas

Este tópico ratifica e complementa as condições determinadas no **Item 1 e subitens**.

As imagens de digitais dos cidadãos deverão ser armazenadas, atendendo as condições a seguir:

- a) Unicidade das informações, de forma a eliminar a hipótese de captura de imagens de um indivíduo e associação dessas imagens aos dados de qualificação de outro indivíduo, respectivamente.
- b) As imagens capturadas das impressões digitais deverão estar em concordância com o padrão ANSI/NIST ITL-1-2011 e suas atualizações e ao documento IAFIS-DOC-01078-7.1 de 02.05.2005, relativa ao formato de dados para intercâmbio de informações, especificação de transmissão eletrônica de imagens de impressões digitais e processamento futuro em Sistemas AFIS.
- c) As imagens capturadas das faces deverão estar em concordância com o disposto na Norma ISO/IEC 19794-5 e suas atualizações e no padrão ICAO, para futuro processamento em Sistemas de Reconhecimento Facial.
- d) As imagens capturadas das assinaturas deverão estar em concordância com a norma 9303 da ICAO, para futuro processamento em sistemas biométricos e análises grafotécnicas.

A qualquer tempo, a **CONTRATANTE** poderá solicitar avaliação da qualidade das imagens capturadas pela **CONTRATADA**, inclusive obter laudos técnicos de entidades especializados para análise das

imagens armazenadas no IMABI2. Caso se comprove que as imagens biométricas dos Cidadãos não estejam em conformidade com os requisitos determinados, a **CONTRATADA** deverá ressarcir integralmente os valores pagos à **CONTRATANTE**, bem como sofrer as penalidades cabíveis (multas).

## 10. Implantação dos Serviços

As implantações dos serviços de coleta biométrica serão **gradativas** e poderão ocorrer durante toda a vigência contratual, obedecendo aos critérios e as sequências das Localidades determinadas pelos **Órgãos Contratantes**. Serão apresentados **Planos de Implantação**, contemplando minimamente as Localidades e o cronograma de entrega.

Para as Localidades que já realizam os serviços de coleta biométrica, os **Órgãos Contratantes** apresentarão **Planos de Transição**, para migração e implantação dos serviços.

Para solicitações pontuais que não estão definidos pelos Planos de Transição e/ou Implantação, a implantação será definida pelo **Órgão Contratante**, juntamente com a entrega dos recursos.

## 11. Entrega, Instalação e Configuração

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar todos os recursos necessários para operacionalizar os serviços descritos neste documento, cumprindo-se os Planos de Transição e/ou Implantação determinados pela **CONTRATANTE** e/os **Órgãos Contratantes**.

Para as solicitações pontuais que não estão definidos pelos Planos de Transição e/ou Implantação a **CONTRATADA** deverá entregar os recursos em até 10 (dez) dias da solicitação.

A **CONTRATADA** será responsável pela entrega, instalação e configuração de todos os equipamentos e softwares fornecidos nas Localidades definidas pelos **Órgãos Contratantes**.

Para as Localidades onde não haverá Operador da **CONTRATADA**, esta deverá prover capacitação aos Atendentes dos **Órgãos Contratantes** que usarão os recursos fornecidos, conforme descrito no **Item 12**.

## 12. Treinamentos e Transferência de Conhecimento

A **CONTRATADA** deverá executar os treinamentos de coletas biométricas de impressões digitais, fotografias da face e assinaturas nos equipamentos e softwares fornecidos, junto aos **Órgãos Contratantes**, seguindo os procedimentos determinados pelo IIRGD. Caberá ao(s) instrutor(es) da **CONTRATADA** verificar quais são as regras para aplicação dos treinamentos.

Para cada Localidade definida pelos **Órgãos Contratantes**, a **CONTRATADA** deverá prover capacitação para:

- a) **Atendentes e Técnicos dos Órgãos Contratantes:** procedimentos corretos para capturas das imagens, recomendações, uso correto dos recursos e sistemas fornecidos: Solução de Captura de Imagens (hardwares e softwares), coletores biométricos, entre outros:

→ Treinamentos “on the job” – realizado na operação de atendimento ao Cidadão

→ Materiais de Vídeo-Aulas

→ Web-Conferences

Para todas as Localidades onde serão fornecidos os recursos de Coleta Biométrica, a **CONTRATADA** deverá entregar 2 (dois) conjuntos de Manuais de Usuários, em formatos eletrônico e impresso, em língua portuguesa, detalhando o uso dos sistemas fornecidos e os procedimentos da captura das imagens.

Para os **Órgãos Contratantes** que possuem metodologia própria de treinamento baseada em EAD (Ensino à Distância), a **CONTRATADA** deverá disponibilizar o material de vídeo-aula para Usuários, adaptado para o formato requerido pelo **Órgão Contratante**.

Este material será divulgado para treinamentos EAD sempre que o **Órgão Contratante** achar necessário.

Os treinamentos “on the job” serão gradativos e deverão seguir o cronograma de implantação da Coleta Biométrica em cada Local.

À época de cada implantação, o responsável pela Localidade definirá as datas para os treinamentos e informará a **CONTRATADA**.

- b) **Técnicos dos Órgãos Contratantes:** suporte técnico dos recursos fornecidos, instalação e configuração dos equipamentos, softwares e conexões.

→ Treinamentos “on the job” – realizado na operação de atendimento ao Cidadão

→ Suporte Técnico Remoto (telefone, e-mail, chats, webconference)

→ Suporte Técnico Presencial - sempre que solicitado pelo **Órgão Contratante**.

A **CONTRATADA** deverá fornecer manuais de instalação e configuração dos equipamentos e softwares, elaborados em língua portuguesa, para entrega aos Técnicos da **CONTRATANTE**.

Para todas as Localidades onde serão fornecidos os recursos de Coleta Biométrica, a **CONTRATADA** deverá entregar 2 (dois) conjuntos de Manuais Técnicos para Instalação, Configuração e Uso dos equipamentos e softwares, em formatos eletrônico e impresso, em língua portuguesa, detalhando como instalar, configurar e utilizar os recursos.

Para os **Órgãos Contratantes** que possuem metodologia própria de treinamento baseada em EAD (Ensino à Distância), a **CONTRATADA** deverá disponibilizar o material de vídeo-aula para Técnicos, adaptado para o formato requerido pela **CONTRATANTE** ou pelo **Órgão Contratante**.



Este material será divulgado para treinamentos EAD sempre que a **CONTRATANTE** achar necessário.

Os treinamentos “on the job” serão gradativos e deverão seguir o cronograma de implantação da Coleta Biométrica em cada Local.

À época de cada implantação, o responsável pela Localidade definirá as datas para os Workshops e treinamentos e informará a **CONTRATADA**.

- c) **Analistas da CONTRATANTE:** Arquitetura da Solução fornecida, requisitos técnicos e funcionais, tecnologias aplicadas.

→ Apresentações para analistas técnicos da **CONTRATANTE**

A **CONTRATADA** deverá entregar também Projeto(s) Técnico(s) dos sistemas fornecidos e suas versões atualizadas.

A **CONTRATANTE** poderá solicitar Apresentações a qualquer tempo durante a vigência contratual.

- d) **Workshops**

É critério da **CONTRATANTE** definir, em conjunto com a **CONTRATADA**, quando e onde ocorrerão os Workshops, datas, horários, locais e público.

Os workshops deverão contemplar minimamente as recomendações sobre os procedimentos para captura das imagens biométricas, uso da Solução de Captura ao Vivo de Imagens, melhores práticas e outros assuntos relacionados a Biometria de interesse da **CONTRATANTE**.

Apenas como referência, a **CONTRATADA** poderá prever 2 (dois) Workshops ao ano.

## 13. SLA – Service Level Agreement

### 13.1. Equipamentos

Manter 100% dos equipamentos em operação. Em caso de indisponibilidade a reposição deverá ocorrer em até 2 horas (úteis) do acionamento.

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à **CONTRATANTE** e aos **Órgãos Contratantes** os contatos dos responsáveis (nome, telefone, e-mail) pelos serviços de suporte técnico remoto e presencial para cada Localidade que possuir recursos de Solução de Coleta Biométrica (com ou sem Operador).

Disponibilidades do Suporte Técnico da **CONTRATADA**:

- a) Suporte Técnico Remoto

→ segunda à sábado, 07:00 - 19:00 horas

b) Suporte Técnico Presencial

→ segunda à sexta, 08:00 - 18:00 horas

→ sábado, 08:00 - 14:00 horas

Os serviços de suporte técnico presencial serão acionados sob demanda, conforme necessidade dos **Órgãos Contratantes**.

Alguns **Órgãos Contratantes** possuem Solução de ITSM (IT Service Management) com desenvolvimento próprio do Catálogo de Serviços para registros de acionamentos e acompanhamento de indisponibilidades. Caso um **Órgão Contratante** queira utilizar este sistema, a **CONTRATADA** deverá registrar os acionamentos e chamados de indisponibilidade de equipamentos e sistemas. A **CONTRATADA** deverá registrar as ocorrências desde o início da indisponibilidade (abertura dos chamados) até a normalização dos serviços (restabelecimento total), incluindo informações de acompanhamento e status.

Todos os equipamentos e componentes fornecidos deverão possuir manutenção (direitos de atualização) e suporte técnico ativos durante a vigência contratual, ou seja, não poderão estar descontinuados pelo fabricante.

Para cada indisponibilidade e não atendimento aos tempos estipulados será aplicada glosa de 0,1% sobre o valor do faturamento mensal da Localidade.

Em casos de reincidências em 3 (três) ou mais vezes na mesma Localidade, será aplicada glosa de 1% sobre o valor do faturamento mensal.

### 13.2. Softwares e Sistemas

A **CONTRATADA** deverá fornecer suporte técnico aos incidentes e problemas acarretados por indisponibilidade dos seus sistemas e soluções. A Solução Final e o restabelecimento total dos serviços deverá ser realizada em até 2 horas do acionamento.

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à **CONTRATANTE** e aos **Órgãos Contratantes** os contatos dos responsáveis (nome, telefone, e-mail) pelos serviços de suporte técnico remoto e presencial para cada Localidade que possuir recursos de Solução de Coleta Biométrica (com ou sem Operador).

Disponibilidades do Suporte Técnico da CONTRATADA:

a) Suporte Técnico Remoto

→ segunda à sábado, 07:00 - 19:00 horas

b) Suporte Técnico Presencial

→ segunda à sexta, 08:00 - 18:00 horas

→ sábado, 08:00 - 14:00 horas

Os serviços de suporte técnico presencial serão acionados sob demanda, conforme necessidade dos **Órgãos Contratantes**.

Alguns **Órgãos Contratantes** possuem Solução de ITSM (IT Service Management) com desenvolvimento próprio do Catálogo de Serviços para registros de acionamentos e acompanhamento de indisponibilidades. Caso um **Órgão Contratante** queira utilizar este sistema, a **CONTRATADA** deverá registrar os acionamentos e chamados de indisponibilidade de equipamentos e sistemas. A **CONTRATADA** deverá registrar as ocorrências desde o início da indisponibilidade (abertura dos chamados) até a normalização dos serviços (restabelecimento total), incluindo informações de acompanhamento e status.

Todos os softwares e componentes fornecidos deverão possuir manutenção (direitos de atualização de versão) e suporte técnico ativos durante a vigência contratual, ou seja, não poderão estar descontinuados pelo fabricante.

Para cada indisponibilidade e não atendimento aos tempos estipulados será aplicada glosa de 0,1% sobre o valor do faturamento mensal da Localidade.

Em casos de reincidências em 3 (três) ou mais vezes na mesma Localidade, será aplicada glosa de 1% sobre o valor do faturamento mensal.

### **13.3. Indicador de Satisfação do Cidadão**

Para os **Órgãos Contratantes** que possuem Sistema de Gerenciamento de Atendimento próprio como forma de gerenciar os atendimentos aos Cidadãos, estes poderão requerer avaliação no nível de satisfação no atendimento aos Cidadãos em Localidades cujos serviços de coleta biométrica são realizados por Operadores da **CONTRATADA** de forma presencial ou remota.

Neste contexto, os **Órgãos Contratantes** fornecerão teclados de opinião instalados nas mesas de atendimento, sendo obrigatório que o Índice de Satisfação do Cidadão pelo atendimento da **CONTRATADA** seja de 97% de avaliação positiva (bom e ótimo).

Em casos de não atendimento às condições, será aplicada glosa de 1% sobre o valor total mensal da Localidade.

Descumprimentos em 3 (três) meses consecutivos acarreta em penalidades contratuais.

### **13.4. Disponibilidade dos Postos de Atendimento**

A **CONTRATADA** deverá garantir a prestação dos serviços de forma ininterrupta nos períodos e horários estabelecidos em cada Localidade, promovendo todas as substituições que se fizerem necessárias.

Eventos específicos poderão ocorrer que causem necessidades de ajustes temporários nos horários de atendimento. Quando ocorrer, a **CONTRATADA** será comunicada para adequação.

Para cada indisponibilidade e não atendimento aos tempos estipulados será aplicada glosa de 0,1% sobre o valor do faturamento mensal da Localidade.

Em casos de reincidências em 3 (três) ou mais vezes na mesma Localidade, será aplicada glosa de 1% sobre o valor do faturamento mensal.

#### **14. Confidencialidade**

A **CONTRATADA** não poderá armazenar e/ou reter informações, exceto quando autorizado formalmente e nas condições determinadas pela **PRODESP**.

As informações coletadas serão armazenadas em cadastro de propriedade do Governo do Estado de São Paulo, que será mantido no Data Center da **PRODESP**, cabendo a esta definir ambientes replicados, se necessário. Todos os dados coletados e armazenados que formam este cadastro único não poderão em hipótese alguma, serem utilizados sem a autorização da **CONTRATANTE** e do órgão responsável pela informação. Não há periodicidade estabelecida de vencimento desta determinação.

A **CONTRATADA** não poderá fazer uso a qualquer título, dos dados cadastrais e biométricos, das imagens e das assinaturas, ou de qualquer outra fonte de informação ou consulta, para fins de publicidade, informação ou qualquer outra destinação, sem autorização prévia da **CONTRATANTE**, dado o caráter reservado das informações geradas pelo instrumento contratual.

#### **15. Volumetria para Prestação dos Serviços**

A **CONTRATADA** deverá fornecer os recursos necessários para operar os serviços de Coleta Biométrica, nos Locais, horários e quantidades mínimas previstas no **Anexo B**.

##### **15.1. Postos de Coletas Biométricas**

Deverão ser previstos Postos de Coletas Biométricas:

- a) **PCR – Ponto de Coleta com Apoio Remoto** – Ponto de Atendimento onde o Cidadão realizará a própria coleta biométrica com apoio e orientação do Operador da alocado em uma Central de Apoio Remoto.

As quantidades estimadas de Pontos de Coletas Biométricas estão detalhadas no **Anexo B**.

##### **15.2. Volumes Estimados**

O volume estimado de Coletas Biométricas está apresentado no **Anexo B**.

#### **Processo de Reuso**

Deve ser prevista na operação dos serviços o “Processo de Reuso”, que consiste na reutilização de imagens de impressões digitais e/ou fotos e/ou assinaturas capturadas e armazenadas nos Bancos de Dados de acordo com critérios estabelecidos pela **CONTRATANTE**.

A imagem da impressão digital será capturada por um Leitor Biométrico em posição **pousada** e submetida à busca com a base biométrica através de um Sistema Biométrico (motor) definido pela **CONTRATANTE** ou pelo **Órgão Contratante**, em processo de **Verificação (Confronto) do tipo 1:1 (um para um)**. Caso ocorra o Match entre a digital selecionada e o template na base biométrica, será adotado o “Processo de Reuso”, ou seja, serão utilizadas as informações já coletadas, sem a necessidade de realizar um novo processo de coleta biométrica.

#### **Reuso Parcial das Imagens - Fracionamento dos Itens da Coleta Biométrica**

Após confirmação de que não há necessidade de novo processo de coleta biométrica, o Cidadão ainda poderá solicitar nova fotografia da face e/ou atualização da sua assinatura. Neste caso, é mantido o Reuso das imagens das impressões digitais e realizado novo processo de coleta apenas para o item requerido.

### **16. Pagamentos**

Os pagamentos serão realizados após comprovação de que as imagens capturadas estão armazenadas nas condições determinadas no **Item 8**.

A **CONTRATANTE** e/ou **Órgão Contratante** verificará no sistema de bilhetagem se as informações requeridas foram realizadas/armazenadas.

Ao término de cada período mensal, a CONTRATADA deverá apresentar um relatório contendo os volumes de coletas biométricas realizadas em cada Localidade e por Posto de Coleta.

Em caso de conflito, prevalecerá a contagem da **CONTRATANTE** e/ou do **Órgão Contratante**.

Também serão verificados o cumprimento dos itens de SLA`s para aplicação das glosas e outras penalidades cabíveis.

Para descumprimento de condições que não estejam relacionados no **Item 13 e subitens**, aplicar-se-á diretamente as penalidades contratuais cabíveis.

### **17. Vigência e Início dos Serviços**

O contrato terá vigência de 60 meses, com início a partir da implantação dos serviços na primeira Localidade definida pela **CONTRATANTE**.

O início da vigência será formalizado pela **CONTRATANTE** por meio de Ordem de Início dos Serviços.

## 18. Responsabilidades e Adequações

Após assinatura do contrato, será disponibilizado prazo de **90 dias** para ajustes e treinamentos conforme quadro a seguir:

<b>CONTRATADA</b>	<b>CONTRATANTE e Órgãos Contratantes</b>	<b>Prazos Máximos da CONTRATADA</b>
Apresentar Projeto(s) Executivo(s) da Implantação dos Serviços nas Localidades definidas pelos <b>Órgãos Contratantes</b> , conforme Planos de Transição e Implantação	<b>Órgãos Contratantes</b> apresentar Planos de Transição e Implantação das Localidades de Prestação dos Serviços	Em até 30 dias da apresentação dos Planos pelos <b>Órgãos Contratantes</b>
Apresentar Projeto Técnico com acesso aos sistemas da <b>PRODESP</b> , Arquitetura / Topologia do(s) Sistema(s), solução ofertada, equipamentos, softwares e tecnologias aplicadas; Realizar ajustes do(s) Sistema(s) considerando a API disponibilizada pela <b>PRODESP</b>	Apresentar detalhamento da Arquitetura / API desenvolvida pela <b>PRODESP</b>	Realizar os ajustes sistêmicos em até 30 dias da apresentação da API pela <b>PRODESP</b> ; Realizar testes em conjunto com as equipes de sistemas da <b>PRODESP</b>
Apresentar Projeto Técnico da Solução de Atendimento Virtual e todos os recursos envolvidos; Realizar Piloto da Solução para aprovação da <b>PRODESP</b> e dos <b>Órgãos Contratantes</b> .	Avaliar o Piloto da Solução de Atendimento Virtual fornecida pela <b>CONTRATANTE</b>	Realizar adequações requeridas pela <b>PRODESP</b> e/ou <b>Órgãos Contratantes</b> , se houver; Implantar Piloto em até 30 dias da apresentação do Projeto Técnico
Entrega de 3 leitores biométricos, respectivos SDK's e documentação técnica. (A critério da <b>PRODESP</b> , este item poderá ser dispensado)	Ajustes nos sistemas da <b>PRODESP</b> para reconhecimento / homologação dos leitores biométricos.	Em até 10 dias da assinatura do contrato
Disponibilizar técnicos para treinamentos da Solução de ITSM, caso <b>Órgão Contratante</b> possua	Solução de ITSM – criação de catálogo de serviços para acionamentos e suporte de equipamentos, softwares e sistemas da Coleta Biométrica	A partir da assinatura do contrato, conforme acionamentos da <b>CONTRATANTE</b> ou dos <b>Órgãos Contratantes</b>

Fornecer Treinamentos e materiais de vídeo-aulas aos técnicos e analistas definidos pela <b>CONTRATANTE</b> e pelos <b>Órgãos Contratantes</b>	Disponibilizar analistas e técnicos para treinamentos da Solução de Captura ao Vivo de Imagens e outros recursos fornecidos pela <b>CONTRATADA</b> (informar metodologia própria, se houver)	A partir da assinatura do contrato, conforme acionamentos da <b>CONTRATANTE</b> ou dos <b>Órgãos Contratantes</b>
Fornecer Treinamentos e materiais de vídeo-aulas aos Atendentes definidos pelos <b>Órgãos Contratantes</b>	<b>Órgãos Contratantes</b> disponibilizar Atendentes para treinamentos “on the job” dos procedimentos da Coleta e uso da Solução de Captura ao Vivo de Imagens (informar metodologia própria, se houver)	A partir da assinatura do contrato, conforme acionamentos da <b>CONTRATANTE</b> ou dos <b>Órgãos Contratantes</b>

## 19. Outras Condições

**19.1.** Ao término da vigência contratual, as gravações dos serviços de Coleta Biométrica com Apoio Remoto deverão ser entregues no formato e nas bases determinadas pela **CONTRATANTE**.

**19.2.** Caso a **CONTRATADA**, por questões extraordinárias e mediante autorização previamente expressa, armazene as informações em base própria, esta deverá ser entregue a **PRODESP**, quando solicitado e ao término da vigência contratual, em formato e nas bases determinadas pela **CONTRATANTE**.

**19.3.** A **CONTRATADA** não tem autonomia para prestar serviços aos **Órgãos Contratantes**, mesmo que tais serviços façam parte deste documento, sem a prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE**.

**19.4.** Será de responsabilidade da **CONTRATADA** o cumprimento de todas as condições de acesso e armazenamento dos dados e imagens coletados junto aos sistemas e bases dos **Órgãos regulamentadores** (DENATRAN, IIRGD e outros).

**19.5.** A utilização dos serviços de Coleta Biométrica descritos neste Projeto Básico será disponibilizada por meio de Contrato / Termo de Adesão firmado entre o **Órgão Contratante** e a **CONTRATADA**, cabendo aos envolvidos cumprir com as condições e responsabilidades determinadas neste instrumento.

## ANEXO A - API

Para a API de Biometria, estão previstas as operações:

Cadastrar Coleta Biométrica	Permite o cadastramento de uma coleta biométrica, composta das imagens das impressões digitais decatactilar (dez dedos das mãos), palmares, polegares, foto e assinatura, ou de um subconjunto destas imagens. Todos os cadastros são encaminhados ao IIRGD para cadastro e validação.	Requisição: Identificações da pessoa (CPF, RG-SP, ID pessoa); dados biométricos (decatactilares, exceções, palmares, polegares, fotos e assinaturas); dados da coleta (identificação do operador, local, horário, etc.).  Resposta: ID da coleta; ID da pessoa; Status; Erros de validação.
Validar Coleta Biométrica	Permite ao IIRGD informar o resultado da análise de duplicidade ou inconsistências do conjunto de biometrias obtidas em uma determinada coleta, realizada por meio da verificação no Sistema de Identificação Automatizada de Impressões Digitais – AFIS, sob responsabilidade do IIRGD, conforme Decreto Estadual nº 63.299 de 21 de março de 2018, artigo 3º, inciso VII. Esta operação deverá ser consumida pelo IIRGD posteriormente ao recebimento de um novo conjunto de biometrias coletadas, após conclusão da análise de duplicidade e inconsistências.	Requisição: ID da coleta; Resultado da análise IIRGD.  Resposta: ID da transação.
Consultar Situação Coleta	Permite consultar a situação de uma coleta biométrica realizada e enviada para cadastro, com relação à sua validação pelo IIRGD.	Requisição: ID da coleta.  Resposta: ID da transação; ID da Pessoa; situação da coleta; problemas encontrados informados pelo IIRGD.
Consultar Biometrias	Permite a consulta das imagens biométricas de uma pessoa.	Requisição: Identificador da pessoa (ID da pessoa, rg-sp, CPF).  Resposta: ID da pessoa, ID das coletas e os respectivos conjuntos de imagens (digitais, fotos e assinatura).
Consultar Situação Digitais	Consulta as informações de temporalidade das biometrias para fim de reuso e as condições biométricas de uma pessoa (dedos sem anomalias, que podem ser confrontados).	Requisição: Um dado de identificação da pessoa (ID da pessoa, CPF, RG-SP, etc).  Resposta: ID da transação; Informações sobre reuso (temporalidade); Vetor com os índices de dedos sem anomalias.



Efetuar Confronto Biométrico	Realiza uma comparação biométrica identificada do tipo 1:1, passados um dado de identificação do usuário e uma biometria coletada.	Requisição: Identificação da coleta (ID transação) ou um dado de identificação da pessoa; finalidade; imagem ou template; tipo_imagem; indice_biométrico.  Resposta: ID da transação; resultado do match.
Efetuar Confronto Biográfico	Realiza uma comparação biográfica identificada do tipo 1:1, passados um dado de identificação do usuário e os dados biográficos.	Requisição: RG-SP; finalidade; dados biográficos (nome completo, número do RG-SP, data de nascimento, nome do pai, nome da mãe, data de expedição do RG).  Resposta: ID da transação; resultado do match.
Consultar Dados Biográficos	Consulta os dados biográficos (documentos, nome completo, data de nascimento, nome dos pais, etc.) de uma determinada pessoa, passado um dado de identificação da pessoa.	Requisição: Um dado de identificação da pessoa (CPF, RG-SP, etc).  Resposta: ID da transação; Dados biográficos.

As operações poderão ser ajustadas ou excluídas, outras operações poderão ser incluídas na API, conforme necessidades da **CONTRATANTE**.

## ANEXO B – Estimativas Gerais

Estimativas Gerais:

- a) Volume de Coletas Biométricas Previstas para 60 meses: **4.400.000 (quatro milhões e quatrocentos mil)** - deverá ser prevista possível redução de até 25% do volume de coletas previstas acima, considerando Reuso das Imagens Biométricas.
- b) Estimativa de Recursos a serem fornecidos:

	Kit Coleta com Apoio Remoto
Capital	3
Grande SP	7
Interior	194
Litoral	6
<b>Total</b>	<b>210</b>

- c) Outros Itens:  
Leitor Biométrico – 230

São previstos serviços em Unidades do Detran-SP.

As Localidades e quantidades apresentadas poderão sofrer alterações durante a vigência do contrato, a critério da **CONTRATANTE** e dos **Órgãos Contratantes**.

## MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

### 1 - Valor por Serviço de Coleta Biométrica

Os valores ofertados deverão atender a TODA OPERAÇÃO

O volume total estimado de Coletas Biométricas para 60 meses – 4.400.000 milhões

	Descrição	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal Estimado	Valor Total Anual Estimado	Valor Total Estimado (p/ 60 meses)
Coleta completa	Capturas de imagens de impressões digitais + fotografia da face + assinatura				
Coleta Fracionada	Captura de imagem de fotografia da face				
Coleta Fracionada	Captura de imagem de assinatura				

### 2 - Valor por Posto de Coleta Biométrica

Os valores ofertados deverão atender a TODA OPERAÇÃO

#### a) PCR – Ponto de Coleta com Apoio Remoto da CONTRATADA

Descrição	Qtd	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal Estimado	Valor Total Anual Estimado	Valor Total Estimado (p/ 60 meses)
PCR – Ponto de Coleta com Apoio Remoto	210				

## Outros Itens

### a) Recursos de Hardwares, Softwares e Comunicação

<b>Descrição</b>	<b>Qtd Estimada</b>	<b>Valor Unitário Mensal</b>	<b>Valor Total Estimado para 60 meses</b>
Solução de Captura de Imagens ao Vivo (incluindo licenças de softwares)	1		
LifeScan integrado a Solução de Captura de Imagens (+ Hub USB 3.0)	210		
Câmera fotográfica + Mini-estúdio Fotográfico integrado a Solução de Captura de Imagens (+ Hub USB 3.0)	210		
PAD Forense integrado a Solução de Captura de Imagens (+ Hub USB 3.0)	210		
Kit de Coleta Biométrica - LifeScan + Câmera / Mini-estúdio / PAD Forense integrada a Solução de Captura de Imagens (+ Hub USB 3.0)	210		
Desktop para Solução de Coleta (com Nobreak)	210		
Leitor Biométrico	230		
Solução de Atendimento de Coleta Biométrica Virtual (Central de Apoio Remoto, softwares, equipamentos, rotina para contagem do tempo de atendimento, circuitos de comunicação, gravação)	1		

### b) Suporte Técnico

<b>Descrição</b>	<b>Valor Mensal</b>	<b>Valor Estimado para 60 meses</b>
Suporte Técnico Remoto		
Suporte Técnico Presencial		

### c) Treinamentos

<b>Descrição</b>	<b>Valor Unitário por Participante</b>	<b>Valor Unitário por Turma / Local</b>
Treinamentos "on the job" para Usuários / Atendentes – procedimentos e uso da Solução de Captura		

Treinamentos em sala com Instrutor para Usuários / Atendentes – procedimentos e uso da Solução de Captura		
Treinamentos “on the job” para Técnicos / suporte – instalação, configuração da Solução de Captura		
Workshop (recomendações e melhores práticas)		

## CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO DA LICITANTE

### Solução Tecnológica de Coleta Biométrica Homologada pelo DENATRAN

Comprovação de regular inscrição do LICITANTE junto ao Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN, bem como Solução de Captura ao Vivo de Imagens devidamente homologada, conforme exigências previstas na Portaria 183/2017 de 17 de agosto de 2017 e suas versões posteriores, válida na data da apresentação da proposta.

### Qualificação Técnica Operacional

Deverão ser apresentados atestados fornecidos por empresas clientes da LICITANTE, pessoas jurídicas de direito público ou privado, contendo o nome da empresa declarante, a assinatura do responsável, a identificação do nome, endereço, telefone e e-mail para contato, comprovando a aptidão da LICITANTE no fornecimento dos serviços pertinentes e compatíveis em as características técnicas objeto desta licitação, atestando, inclusive o bom desempenho e cumprimento das obrigações contratuais.

Os atestados apresentados deverão comprovar experiência na execução de serviços de Coletas Biométricas, no **volume mínimo de 50% do estimado no ANEXO B, USANDO** a Solução Tecnológica de Captura ao Vivo de Imagens **OFERTADA e HOMOLOGADA pelo DENATRAN**, contemplando capturas de imagens de impressões digitais decadaactilares + fotografias da face + assinaturas, atendendo aos requisitos descritos nos **Itens 1.1 e 1.2**.

Os atestados apresentados deverão comprovar experiência no fornecimento de recursos da Solução de Captura ao Vivo de Imagens (softwares e hardwares), **na quantidade mínima de 50% dos recursos estimados no ANEXO B**, atendendo aos requisitos descritos nos **Itens 1.1 e 1.2**.

### Testes de Conformidade

A LICITANTE deverá realizar Testes de Conformidade em Local e prazo a ser determinado pela CONTRATANTE.

Para realização dos testes a LICITANTE será responsável por disponibilizar, instalar e configurar todos os recursos necessários (equipamentos, softwares, conexão, insumos, etc).

A LICITANTE deverá demonstrar:

- a) A Solução de Captura ao Vivo de Imagens ofertada, incluindo equipamentos, softwares e conexões atendem aos requisitos do **Item 1 e subitens** deste documento;
- b) Procedimentos de Coleta Biométrica em conformidade com os padrões determinados pelo IIRGD (coleta de impressão digital rolada unha a unha, etc).

A critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitada à LICITANTE realizar testes operacionais, incluindo atendimentos aos Cidadãos.

### **Outras Condições**

Será permitida a formação de Consórcio de Fornecedores, sendo que em cada Consórcio deverá integrar minimamente uma empresa com Solução de Captura ao Vivo de Imagens homologada pelo DENATRAN.

Documentos Eletrônicos somente serão aceitos se comprovada sua autenticidade.

Quando requerida diligência (técnica), a LICITANTE deverá prover todos os recursos para viabilizar a CONTRATANTE o acesso aos documentos técnicos, válidos, que comprovem os atestados apresentados, tais como: projetos técnicos, sistemas desenvolvidos, relatórios de atividades e outros, bem como vistoriar as instalações físicas.

A LICITANTE é obrigada a atender e manter integralmente todas as condições técnicas estipuladas neste documento durante a vigência do contrato e de seus termos aditivos.