

PRODESP - CIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO

COLETA BIOMÉTRICA UNIFICADA

**CONSULTA PÚBLICA E AUDIÊNCIA PÚBLICA
CONTRIBUIÇÕES, QUESTIONAMENTOS E RESPOSTAS**

agosto / 2018

1. OBJETIVO

A PRODESP apresenta através deste documento as respostas às contribuições e aos questionamentos recebidos no processo de Consulta Pública, cuja Audiência Pública foi realizada na data de 06/08/2018, que tem como finalidade a contratação de serviços para Coleta Biométrica Unificada.

2. QUESTIONÁRIOS

2.1. Detran-SP – recebido em 13 de junho de 2018

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. – **por que precisa ser equipamento novo? Não seria suficiente ele não deveria estar em plenas condições de uso? O Tribunal de Contas não pode dizer que é exigência descabida, que aumenta o custo sem comprovada necessidade?**

Resposta da Prodesp: Trata-se de princípio de isonomia entre os concorrentes, evitando favorecer a atual contratada que atende a Prodesp/Detran e IIRGD.

Para os casos em que o cidadão tenha dificuldades em utilizar o equipamento LiveScan deverá ser disponibilizado Coletor Biométrico para 1 dedo rolado (ou 2 dedos pousados) integrado a Solução de Captura ao Vivo de Imagens, - **não entendi, cada mesa terá 2 scanners? Nunca ouvi falar que utilizamos este segundo tipo de scanner. Novamente o Tribunal de Contas não pode alegar exigência excessiva, com elevação de preço sem comprovada necessidade? Ainda mais que já realizamos milhões de coletas e nunca utilizamos este equipamento.**

Resposta da Prodesp: O coletor é um recurso mais ergonômico do que o LifeScan para auxiliar as coletas de pessoas com deficiências nas mãos e/ou dedos (artrite, dactilias e outras). Estes coletores estão previstos para algumas mesas de atendimento, a serem definidas pelo Poupatempo nos Planos de Transição e Implantação.

1.4. Coletor de Impressões Digitais para 1 dedo pousado – **mais outro escâner!? 3 escâneres por mesa de atendimento!? O escâner utilizado hoje não captura a imagem das crianças normalmente?**

Resposta da Prodesp: O coletor é um recurso mais ergonômico do que o LifeScan para auxiliar as coletas de pessoas com deficiências nas mãos e/ou dedos (artrite, dactilias e outras). Estes coletores estão previstos para algumas mesas de atendimento, a serem definidas pelo Poupatempo nos Planos de Transição e Implantação. Caso a mesa já possua leitor biométrico

de 1 dedo pousado, não há necessidade de instalar outro, desde que integrada a Solução de Captura.

1.5. 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. – a CONTRATADA não deveria fornecer estes insumos apenas no caso de contratação do serviço completo, com operador dela? Vai ser difícil a logística e provisionamento destes materiais, sobretudo nos locais onde não terão operador da CONTRATADA. O setor de engenharia e arquitetura do Detran, por exemplo, já tinham pedido que no novo contrato a CONTRATADA não tenha que fornecer mobiliário (mesa e cadeira), pois a logística de envio destes itens é muito grande. Muitas vezes o custo da empresa enviar uma mesa lá para Teodoro Sampaio é muito maior do que o próprio custo do item encaminhado.

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. – custo de logística gigante. Entendo que seria mais barato, nos casos em que o operador não é da CONTRATADA, o fornecimento destes insumos ser feito pelo próprio órgão. Os órgãos já enviam vários materiais de escritório para suas unidades. Incluir estes itens é barato. Mas fazer logística no Estado inteiro para distribuir apenas estes itens, é um custo proporcionalmente muito significativo para a CONTRATADA, que vai pesar no custo final do serviço pago pelo Estado.

Resposta da Prodesp: Móveis e divisórias não estão incluídas neste processo, deverão ser fornecidos pelos Órgãos Contratantes.

Os insumos deverão ser fornecidos junto com a Solução de Captura ao Vivo de Imagens e serão entregues na Central de Distribuição do Órgão Contratante. Lembramos que estes itens são essenciais para manutenção e vida útil dos equipamentos da Coleta fornecidos pela Contratada. A forma de manter os equipamentos também é de responsabilidade da Contratada e deverá fazer parte dos treinamentos previstos aos atendentes dos Órgãos Contratantes.

Excepcionalmente, para atendimentos domiciliares, poderão ser requeridas coletas biométricas de impressões digitais de Cidadãos de forma entintada. Neste caso, a CONTRATADA deverá fornecer Estojo coletor de impressão digital (“carimbeira”), modelo Impress 3.500 ou similar, homologado pelo IIRGD. O Órgão Contratante será responsável pela execução dos serviços de coleta biométrica junto ao Cidadão. – o IIRGD faz hoje esta coleta? Se não faz, eles passaram a ter esta obrigação, vão ter que montar toda estrutura para fazer este atendimento em todo o Estado?

Resposta da Prodesp: O serviço já é prestado ao cidadão e continuará sendo prestado no novo contrato pelo IIRGD (baixo custo).

2. Desktop. DVD-RW, kit áudio com alto-falante interno ao gabinete – para que é preciso ter estes itens (DVD e alto-falante)?

Resposta da Prodesp: Os recursos do desktop seguem o padrão definido pela Prodesp. O DVD é necessário para instalação do software de captura nas estações de trabalho e o áudio será necessário para a coleta com apoio remoto. Estes recursos podem ser desabilitados, se necessário, por solicitação da Prodesp.

3. Leitor Biométrico Para verificação e autenticação de cidadãos deverá ser a CONTRATADA deverá fornecer Leitor Biométrico para 1 (um) dedo pousado. – outro escâner de digitais? O 4º equipamento para captura ou validação de biometria!? Não poderia ser 1 equipamento, semelhante ao que já utilizamos hoje nas Unidades, para capturar e validar a biometria? E onde ficarão estes leitores de validação de biometria: nas mesas de atendimento ou nas mesas de coletas? Ou em ambas?

Resposta da Prodesp: Os leitores biométricos não são instalados em mesas de coleta biométrica, mas sim de cadastro e pesquisa, para verificar se há necessidade de uma nova coleta (reuso/confronto das digitais).

9. Qualidade das Imagens Capturadas

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. – como isso é feito na prática? Com confronto de biometria, para validar biometria atual com a última capturada? E para casos onde é a primeira captura de biometria?

Resposta da Prodesp: As imagens coletadas deverão ser validadas pelo IIRGD (e seu sistema AFIS), conforme Decreto 63.299/2018.

Para as Localidades que já realizam os serviços de coleta biométrica, os Órgãos Contratantes apresentarão Planos de Transição, para migração e implantação dos serviços. – quando o órgão vai apresentar isso? Se a empresa não souber disso com antecedência, antes da licitação, como ela vai compor seu preço, planejar seu fluxo de caixa, de investimentos? Alias, esta foi uma das maiores reclamações da Valid, pois o Poupatempo não cumpriu o cronograma previsto, o que prejudicou, segundo eles, fortemente seu planejamento.

Resposta da Prodesp: Tanto no contrato atual quanto na documentação do novo processo sempre foi definido que a implantação era e será gradativa, é premissa da prestação dos serviços.

Os Órgãos Contratantes deverão apresentar uma visão de seus Planos de Transição e/ou Implantação a PRODESP para compor o Edital.

b) Técnicos dos Órgãos Contratantes: suporte técnico dos recursos fornecidos, instalação e configuração dos equipamentos, softwares e conexões. – não entendi. A CONTRATADA vai dar treinamento para o órgão contratante sobre como instalar os equipamentos? Por quê? A instalação não é sempre feita pela CONTRATADA?

Resposta da Prodesp: Sim, a instalação/configuração será feita pela Contratada, porém existem locais que funcionam em horários diferenciados não havendo Operador e/ou Suporte residente da Contratada que cubram todos os horários.

Disponibilidades do Suporte Técnico da CONTRATADA: a) Suporte Técnico Remoto segunda à sábado, 07:00 - 19:00 horas – mesmo aos sábados vamos exigir até as 19h, sendo que nenhuma unidade trabalha até este horário? Ou há alguma do IIRGD que trabalha até este horário?

Resposta da Prodesp: Faremos ajustes: segunda à sexta, das 07:00h às 19:00 horas e aos sábados das 07:00 às 15:00 horas.

13.2. Softwares e Sistemas. 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. – em casos de indisponibilidade no Estado inteiro, qual será a penalidade?

Resposta da Prodesp: A Contratada terá a fatura glosada em todas as Localidades. Lembramos que para as condições que não estejam mencionadas nas SLA's, em casos de descumprimento, segue a regra padrão, ou seja, aplicação diretamente advertência e penalidade, condições padrão definidas pela Prodesp em seus contratos.

13.3. Indicador de Satisfação do Cidadão. 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). – não basta fornecer os teclados, deverá ocorrer integração dos sistemas. E os casos em que o cidadão não avaliou serão considerados como negativos ou serão tirados desta conta? 97% é altíssimo, ainda mais dependendo da forma como contabilizar. Hoje, unidades do Detran, pelo menos 80% das unidades não atingem este índice.

Resposta da Prodesp: Caso o órgão contratante queira acompanhar a satisfação do cidadão, este deverá fornecer a Solução de Indicador de Satisfação, incluindo teclados de opinião, softwares e outros recursos envolvidos.

O índice de 97% de satisfação das pesquisas realizadas é uma definição da Secretaria de Governo para o Programa Poupatempo.

Caso o DETRAN queira, poderá apresentar o seu índice até 25/07/2018.

13.4. Disponibilidade dos Postos de Atendimento. Na logística de operação, durante o horário de funcionamento da Localidade, não deverá haver Ponto de Coleta sem Operador. – exigência excessiva. Hoje, devemos ter mais de 250 localidades que coletam poucas biometrias, que colocamos indisponibilidade no horário de almoço. Esta exigência praticamente dobra a quantidade de funcionários que a CONTRATADA deve ter, aumentando o custo final para o Estado.

Resposta da Prodesp: Estamos prevendo alterar o texto para: “Não poderá haver espera, se existir ponto de atendimento livre para ser aberto para atendimento. Existindo cidadão em espera para o atendimento, os pontos de atendimento que não estiverem abertos deverão ficar imediatamente disponíveis para o atendimento, não gerando espera para o Cidadão”. Estando todos os pontos de atendimento abertos e havendo Cidadão em espera, é função da CONTRATADA a gestão da fila de espera do Cidadão”.

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 CONTRATADA deverá fazer integração com sistema da Prodesp ou a Prodesp vai ceder acesso a sistema própria para funcionários da CONTRATADA fazerem a validação da biometria?

Resposta da Prodesp: A Contratada deverá fazer integração com a API de Biometria da Prodesp. A explanação do reuso foi colocada para informar que poderá haver situações em que não haverá coleta devido ao Processo de Reuso. O reuso da biométrica é verificada nas mesas de cadastro e pesquisa por Atendentes dos Órgãos Contratante.

Reuso Parcial das Imagens - Fracionamento dos Itens da Coleta Biométrica – como se dará este processo? A mesa de atendimento, o servidor do detran é que definirá se coletará novamente toda a biometria ou fracionada? Como a mesa da CONTRATADA vai saber se é para coletar biometria completa ou fracionada? O sistema do órgão vai “conversar” com o da CONTRATADA, de tal forma que a mesa de atendimento informe que o cpf XXX deverá coletar

biometria completa ou que deverá apenas coletar nova assinatura, informação está que será lida pelo sistema da CONTRATADA?

Resposta da Prodesp: Esta explanação foi colocada para informar que poderá haver situações em que não haverá coleta devido ao Processo de Reuso. O reuso da biométrica é verificada nas mesas de cadastro e pesquisa por Atendentes dos órgãos contratante. Neste momento será verificado se será realizado ou não a coleta fracionada.

Os Órgãos Contratantes definirão as regras para coletas fracionadas, previstas no Decreto 63.299/2018 (no decreto consta o termo “segmentado”). As adequações dos sistemas serão realizadas após as definições das regras.

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. – hoje o relatório que recebemos é completo com as informações básicas de todas as coletas feitas, linha a linha, com número do renach, cpf, data e unidade onde foi feita a coleta. Receber apenas o volume é ruim, pois fica mais difícil de validar as informações e encontrar eventuais erros.

Resposta da Prodesp: O Sistema de Bilhetagem está sendo avaliado pela Prodesp. O levantamento das necessidades será feito com os Órgãos Contratantes.

19.1. 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. – após o término a CONTRATADA não deveria disponibilizar e depois apagar/destruir todos os dados de biometrias de cidadãos capturadas durante a vigência do contrato?

Resposta da Prodesp: Sua colocação está correta, estaremos ajustando a condição.

ANEXO A - API . Efetuar Confronto Biográfico – não deveria ter também a opção de confronto por CPF?

Resposta da Prodesp: Vamos internalizar sua demanda.

ANEXO B – Estimativas Gerais.

- a) Volume de Coletas Biométricas Previstas para 60 meses: 20 milhões, sendo: - o valor somado da tabela é maior que 20 milhões (20.757.854).

Resposta da Prodesp: O volume é uma ordem de grandeza (estimativa), para fins de precificação. Vamos considerar 21 milhões.

Volumes Estimados de Coletas Biométricas (com Reuso) – coleta com reuso, não entendi!? São dados de coletas fracionadas, ou seja, faremos reuso de biometria, mas capturaremos a assinatura ou apenas a foto? O termo “com reuso”, para mim, está confundindo e dando mais de uma interpretação.

Resposta da Prodesp: Informamos que a redução de volume foi estimada considerando o reuso. Nesta estimativa não estão incluídos os fracionados, apenas reuso completo.

c) Outros Itens: Coletor de 1 dedo pousado – 242 Coletor de 1 dedo rolado - 216 Leitor Biométrico – 1.200 Estojo coletor de impressão digital (“carimbeira”) – 216 – de novo vamos exigir leitores biométricos? Ainda precisamos de toda esta quantidade, já que no último contrato também tínhamos previstos quase 1.000 leitores, que deverão continuar sendo usados?

Resposta da Prodesp: vide Resposta da Prodesp nos itens anteriores.

2 - Valores por Postos de Coleta Biométrica da Coleta Biométrica – não entendi por que há este item? Teremos 4 custos: o serviço de coleta com e sem mão de obra e mais o custo do ponto de coleta com e sem mão de obra, é isso?? Ou seja, muda totalmente a forma de pagamento atual. Hoje pagamos por serviço. Pela nova licitação, teremos que pagar por serviço e mais por custo fixo por posto instalado? Ou este item e os demais itens são apenas uma referência de custo, que demonstrarão a composição de preço da vencedora da licitação?

Resposta da Prodesp: Ainda não está definida como será o faturamento: por serviço de coleta biométrica ou kit de coleta. Esta definição ocorrerá ao final da etapa de Consulta Pública.

Qualificação Técnica Operacional. 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. – comprovar 10 milhões de captura de biometria em quanto tempo? A qualquer tempo? Salvo engano de minha parte, apenas a VALID atende a esta exigência, o que pode inviabilizar a concorrência. E não deveria falar do período que pode ser utilizado para comprovar esta experiência? Exemplo: empresa capturou 5 milhões em 2010, 3 milhões em outra empresa em 2011, 4 milhões em 2012...e somar tudo...dando 20 milhões, esta empresa estará apta?

Resposta da Prodesp: O somatório dos volumes de vários atestados é permitido.

Com relação à exigência de limitação de período nos atestado não é permitido pela legislação.

Solicitar 50% do volume total estimado é padrão nos Editais da Prodesp permitido pela legislação vigente.

Na última licitação foi colocada a exigência da CONTRATADA **fazer um site com todas as informações sobre as coletas e emissões realizadas**. É um mini BI com todos os dados da operação, o que nos ajuda – e muito – a tirar relatórios, gerar estatísticas, entender melhor o funcionamento da operação. Seria importante continuar exigindo esta plataforma web, com informações disponibilizadas no máximo no dia seguinte, permitindo geração e exportação de arquivos com todos os dados envolvidos na operação.

Exemplos: pelo site, conseguimos saber quantas coletas foram feitas em cada unidade do Estado ontem. Conseguimos exportar o nome completo e cpf de todos os cidadãos que coletaram biometria para o serviço de renovação de CNH no mês de janeiro de 2018 na Unidade de Sorocaba.

Resposta da Prodesp: O Sistema de Bilhetagem está sendo avaliado pela Prodesp. O levantamento das necessidades será feito com os Órgãos Contratantes.

2.2. CTIS – Questionário 1 - recebido em 02 de agosto de 2018

1. Coleta Biométrica

a) 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.

Entendemos que a verificação de qualidade ou distorções provocadas por falhas de equipamentos ou inabilidade do operador devem ser verificadas no momento da coleta biométrica e determinadas antes do final do procedimento de coleta uma vez que o cidadão deixará o posto de coleta e não haverá como agendar um retorno do mesmo com a finalidade de repetir a operação. É correto o entendimento? No caso de fornecimento do PCJ, ou PCL, onde o operador é de responsabilidade da contratante, como validar este item?

Resposta da Prodesp:

É de responsabilidade da Contratada sanar problemas de equipamentos, softwares e recursos fornecidos por ela, bem como realizar treinamentos dos procedimentos corretos da coleta biométrica.

As imagens capturadas serão submetidas a avaliação do IIRGD. Caso verifique falta de qualidade por problemas de equipamentos ou erros de procedimento, a Contratada será responsabilizada.

Ainda, caso a Contratante e/ou Órgão Contratante realize auditoria e verifique problemas de qualidade ou distorções por falha de equipamento ou inabilidade do Operador da Contratada, caberá a Contratada sanar os problemas para realizar nova coleta junto ao Cidadão, por meios próprios.

2. Postos de Coleta:

Existirão 4 tipos de postos de coleta: PCJ, PCL, PCO e PCR. Resumidamente o PCJ é um kit composto por itens de HW e SW, que implementam a solução de coleta biométrica propriamente dita. O PCL é composto pelo PCJ e mais um computador onde será instalado o SW e os periféricos de coleta biométrica. O PCO é composto pelo PCL adicionado ao fornecimento da mão de obra treinada para coleta biométrica. No PCR, haverá o fornecimento do PCL e operação de coleta será assistida remotamente por operador da contratada.

Questionamento 1 – sendo válidas as afirmações acima, no caso de fornecimento do PCJ, entendemos que o computador onde será de instalado o a solução de coleta biométrica é de propriedade da contratante. Neste caso podemos entender que o mesmo atende os requisitos mínimos solicitados no PCL? É correto nosso entendimento?

Resposta da Prodesp: O item 2 – Desktop do Projeto Básico (descritos nos Lotes 1, 2 e 3), é configuração padrão definida pela Prodesp.

Questionamento 2 – sendo válidas as informações acima, nos casos onde a contratada fornecerá o computador hospedeiro (PCL, PCO e PCR) e havendo disponibilidades de portas USB em número suficiente para conexão de todos os periféricos de coleta biométrica, podemos suprimir o fornecimento do HUB USB 3.0 solicitado no PCJ?

Resposta da Prodesp: Não, todos os recursos necessários para a perfeita execução dos serviços de coleta biométrica deverão ser fornecidos pela Contratada, inclusive as conectividades com os equipamentos e sistemas da Contratante e/ou Órgão Contratante.

3. Desktop

O equipamento deverá atender a configuração mínima a seguir:

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;

Questionamento – A solicitação de 2 interfaces Gigabit Ethernet fogue do padrão de especificação técnica padrão dos computadores de mercado. Usualmente os mesmos apresentam apenas uma interface ethernet gigabit on board. Esta exigência demanda a instalação de interface adicional implicando em aumento de custo e consumo de energia. Podemos entender que será aceito o fornecimento apenas da interface gigabit ethernet onboard, ou realmente haverá uso para esta segunda interface?

Resposta da Prodesp: O item 2 – Desktop do Projeto Básico (descritos nos Lotes 1, 2 e 3), é configuração padrão definida pela Prodesp. Em análise interna, houve concordância para requerer Desktop com 1 interface Gigabit Ethernet.

Redes Lógica e Elétrica

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 pelos Órgãos Contratantes 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.

Questionamento – Solicitamos confirmação que no caso da contratante solicitar rede wireless, a infraestrutura de rede já estará disponível ou se a mesma deverá ser cotada. Neste caso solicitamos detalhamento maior de quantidades e localização.

Resposta da Prodesp: A infraestrutura lógica e elétrica é de responsabilidade do Órgão Contratante. É de responsabilidade da Contratada fornecer equipamentos, softwares e conexões para Coleta Biométrica compatíveis com a infraestrutura de cada Localidade onde serão prestados os serviços de coleta biométrica.

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.

Questionamento – Em tempo de proposta comercial, não há como prever um gasto futuro para o qual não há como fazer um correto dimensionamento no presente. Solicitamos que o item seja melhor redigido para evitarmos acréscimos de custos com reservas financeiras que possivelmente não serão utilizadas, ou então caso aplicável estejam mal dimensionadas e insuficientes.

Resposta da Prodesp – Não há erros na redação. Estamos tratando de prestação de serviços para 5 anos, período em que atualizações tecnológicas ocorrem em equipamentos, softwares e outros componentes de TI. É de responsabilidade da Contratada ofertar serviços com qualidade e sustentar os recursos fornecidos, que devem ser atualizados conforme a evolução tecnológica e os novos sistemas operacionais que venham a surgir no mercado.

8 - Arquitetura, API de Biometria e Armazenamento das Imagens Sugestão – Inclusão de Proteção de Dados Sensíveis. Incluir o parágrafo: “- A solução proposta deve incluir componente para proteção de dados sensíveis – biométricos e biográficos, contemplando quaisquer dados armazenados nas estações/servidores relacionados diretamente ao Sistema de Coleta e Tratamento de Dados Biométricos, através de uma abordagem de criptografia transparente, com o objetivo de introduzir um controle eficiente para a proteção dos dados biométricos e biográficos e garantir o uso dos mesmos dentro dos procedimentos autorizados pela PRODESP e exigidos pela legislação aplicável vigente e evitar seu uso indevido como o vazamento e manipulação dos mesmos”.

Resposta da Prodesp:

A CONTRATADA não poderá armazenar informações coletadas nos desktops. Caso seja necessário deverá ser de forma temporária e as informações criptografadas.

Todos os dados e imagens capturadas deverão ser enviados on line para armazenamento na base da Prodesp, criptografada na camada de transporte utilizando protocolo TLS (HTTPS).

À critério da Prodesp, informações referentes à arquitetura e segurança das informações que trafegarão pela API de Biometria poderão ser mencionadas ao fornecedor vencedor da Licitação.

Coleta Biométrica Fracionada

Questionamento - Para os casos de coleta biométrica fracionada, onde temos que precificar o valores unitários de cada operação, entendemos que utilizaremos como base de cálculo o tempo médio gasto pelo operador em cada procedimento. No caso do PCJ, onde não é fornecida a mão de obra, como dimensionar esta solicitação. (notar que no caso do PCL não é solicitado coleta fracionada)

Resposta da Prodesp: A Prodesp define os itens que cabe a ela avaliar para futuros aditamentos, se houver. Demais itens são de responsabilidade de cada fornecedor contabilizar para atendimento à prestação dos serviços.

Volumes Estimados de Coleta Biométrica para o Lote 1 - Estimativas Gerais:

a) Volume de Coletas Biométricas Previstas para 60 meses: 20 milhões, sendo:

	Volumes Estimados de Coletas (com Reuso)
1º. ano	5.762.491
2º. ano	5.083.745
3º. ano	4.285.033
4º. ano	3.353.109
5º. ano	2.273.476

Questionamento - Os volumes acima referem-se às coletas biométricas com reuso. Qual o volume previsto de coletas completas sem reuso?

Resposta da Prodesp: 20 milhões. Estamos avaliando estimar o volume de 21 milhões.

Estimativa de Recursos a serem fornecidos:

	Solução de Captura Conjugada (PCJ)	Solução de Captura + Desktop + Operador (PCO)
Capital	157	27
Grande SP	96	94
Interior	161	243
Litoral	15	26

Outros (Móveis)	13	-
Total	442	390

Outros Itens:

Coletor de 1 dedo pousado – 242

Coletor de 1 dedo rolado – 216

Leitor Biométrico – 1.200

Estojo coletor de impressão digital (“carimbeira”) – 216

Questionamento – Onde serão entregues e instalados os “Outros Itens” acima – uma vez que temos que prever a manutenção técnica dos mesmos?

Resposta da Prodesp: Conforme descrito no Projeto Básico, “São previstos serviços em Unidades do Poupatempo e Unidades do Detran-SP”.

Precificação

Questionamento – No caso do Lote 3 - PCR, onde há o desenvolvimento e implantação de uma solução de Atendimento de Coleta Virtual incluindo a Central de Apoio Remoto, softwares, licenciamentos e circuitos de comunicação e gravação, foi destacada uma linha na tabela de precificação onde será alocados todos os custos pertinentes a este desenvolvimento. Ocorre que nos casos do PCJ, PCL e PCO também haverá o desenvolvimento de sistemas de bilhetagem, transferência de dados para Prodesp, gerenciamento de filas, entre outros. Onde devemos apontar estes gastos?

Resposta da Prodesp: A Prodesp define os itens que cabe a ela avaliar para futuros aditamentos, se houver. Demais itens são de responsabilidade de cada fornecedor contabilizar para atendimento à prestação dos serviços.

2.3. CTIS – Questionário 2 - recebido em 03 de agosto de 2018

Com relação ao Item 11, página 11:

1 - Entendemos que o Suporte Técnico Remoto solicitado é destinado aos técnicos da Prodesp os quais farão um primeiro nível de atendimento visando tirar dúvidas de utilização e tratar incidentes que causem indisponibilidade no ambiente, está correto nosso entendimento?

Resposta da Prodesp: Não, o suporte técnico remoto é de responsabilidade da Contratada. Nos locais onde houver técnicos da Prodesp, estes poderão auxiliar o técnico da Contratada em casos de urgência.

2 - Em caso de algum incidente no ambiente entendemos que o primeiro nível de atendimento será no Service Desk da PRODESP o qual fará um filtro inicial e direcionará a CONTRATADA em caso de necessidade de um suporte N2, está correto nosso entendimento?

Resposta da Prodesp: Não, todos os níveis de atendimento de suporte técnico são de responsabilidade da Contratada. O Service Desk da Prodesp fará o registro da ocorrência e acionará a Contratada.

3 - Entendemos que o suporte técnico presencial ocorrerá exclusivamente para solucionar problemas de Hardware no qual haja necessidade de substituição de algum item da solução, está correto nosso entendimento?

Resposta da Prodesp: Não.

Com relação ao Item 14, página 14:

4 - Conforme informado no Projeto Básico alguns contratantes podem possuir um sistema ITSM próprio. Gostaríamos de mais detalhes sobre este processo pois não ficou claro se haverá necessidade de integração de ferramentas ou se a Contratada deverá monitorar uma fila de chamados aberta em diferentes sistemas da CONTRATANTE.

Resposta da Prodesp: Não há previsão de integrar o Sistema de ITSM da Prodesp com sistemas de terceiros.

5 - Caso haja necessidade de integração de ferramentas de ITSM, solicitamos informar os sistemas utilizados atualmente para uma análise de viabilidade técnica de integração.

Resposta da Prodesp: Não há previsão de integrar o Sistema de ITSM da Prodesp com sistemas de terceiros.

6 - Entendemos que o prazo de 02 horas é um prazo muito curto considerando as distribuições geográficas. Essa exigência irá onerar o projeto. A Prodesp considera manter backup no local para substituição imediata, quando viável tecnicamente?

Resposta da Prodesp: Não, caberá a Contratada viabilizar e se responsabilizar pela segurança do local de armazenamento de seus backups.

2.4. CTIS – Questionário 3 - recebido em 03 de agosto de 2018

LOTE3

Item - 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.

Questionamento - Relacionar quais são os demais serviços a que se refere este parágrafo.

Resposta da Prodesp: Cabe a Contratada informar a Prodesp quais são tais serviços.

Item 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.

Questionamentos:

1) A fim de obter um melhor resultado na transmissão de vídeo, que é mandatória nos Pontos de Coleta Remotos, sugerimos para os PCR, os Órgãos Contratantes forneçam rede cabeada.

Resposta da Prodesp: Atualmente, as Localidades possuem redes cabeadas, podendo ser alteradas para rede WiFi a qualquer tempo, durante a vigência contratual, a critério do Órgão Contratante.

2) Para os outros Pontos de Coleta é necessário saber em quantos órgãos será necessário fornecer solução compatível com WiFi.

Resposta da Prodesp: Atualmente, as Localidades possuem redes cabeadas, podendo ser alteradas para rede WiFi a qualquer tempo, durante a vigência contratual, a critério do Órgão Contratante.

Item 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.

Questionamento: Caso ocorra a condição acima, em havendo custo para as atualizações o valor do contrato deverá ser revisto ou cobrados os serviços de atualização.

Resposta da Prodesp – Estamos tratando de prestação de serviços para 5 anos, período em que atualizações tecnológicas ocorrem em equipamentos, softwares e outros componentes de TI. É de responsabilidade da Contratada ofertar serviços com qualidade e sustentar os recursos fornecidos, que devem ser atualizados conforme a evolução tecnológica e os novos sistemas operacionais que venham a surgir no mercado.

Item 6 - Coleta Biométrica com Apoio Remoto

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.

Questionamento: O edital deveria dar somente esta alternativa, caso contrário o custo da solução de comunicação será grandemente onerado pois a contratada será obrigada a prever custos de interligação da Central de Apoio Remoto a todos os órgãos que tenham Postos de Coleta com Apoio Remoto e detalhar melhor esta solução.

Resposta da Prodesp: Trata-se de contratação de prestação de serviços, é de responsabilidade da Contratada se responsabilizar pelos recursos fornecidos, bem como assumir os custos.

Item 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.

Questionamento: No Órgão Contratante haverá pessoal para organizar a fila de chegada dos usuários de modo a evitar que a ordem previamente agendada seja alterada?

Resposta da Prodesp: Sim.

A fim de melhorar o planejamento de atendimento remoto e otimizar os recursos seria interessante os Órgãos Contratantes disponibilizarem as agendas fechadas para cada local.

Resposta da Prodesp: Os horários de funcionamento das Localidades serão informados nos Planos de Transição e Implantação, após assinatura do contrato, pelos Órgãos Contratantes.

2.5. CTIS – Questionário 4 - recebido em 03 de agosto de 2018

Item 4 – Página 9

Para circuitos de comunicação de dados são previstos acesso de rede via VPN? A CONTRATADA deve/pode considerar esses acessos? Há algum requisito técnico que restrinja isso?

Resposta da Prodesp: A Prodesp não fornece circuitos de comunicação de dados (links Intragov) a fornecedores terceiros. Circuitos VPN serão avaliados conforme projeto técnico apresentado por cada Contratada, se houver.

Anexo B - Item C – página 24

1 - Considerando que a quantidade de localidades pode ser alterada durante a vigência do contrato, como é previsto a tratativa para custos de desmobilização?

Resposta da Prodesp: Os custos serão de responsabilidade da Contratada.

2 - Existe um prazo mínimo para que o número de localidades se mantenha constante?

Resposta da Prodesp: Não.

Item 13 – Página 14

Existem nos locais de atendimento salas para armazenagens de equipamentos para reposição em caso de indisponibilidade?

Resposta da Prodesp: Não, caberá a Contratada viabilizar e se responsabilizar pela segurança do local de armazenamento de seus recursos.

2.6. CTIS – Questionário 5 - recebido em 06 de agosto de 2018

Lote 3

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.

Questionamento – Entendemos que no momento oportuno serão divulgados os custos de hospedagem destes links na Prodesp. Entendemos que a operação deste link será de

responsabilidade da contratada e que a Prodesp não necessitará trafegar dados nos mesmos. É correto o entendimento?

Resposta da Prodesp: A operação dos links é de responsabilidade da Contratada, porém, os dados e imagens trafegadas por estes circuitos são de propriedade da Prodesp (e do Órgão Contratante), cabendo a Contratada cumprir com as condições contratuais exigidas.

2.7. Audiência Pública realizada em 06 de agosto de 2018

Empresas Participantes:

1. Akiyama
2. Correios
3. Fingertech
4. Griaule
5. Shopping Cidadão
6. Sonda / CTIS
7. Stefanini
8. Thales
9. Thomas Greg
10. Valid

Questionamentos

Lote 1

1 - Empresa Griaule

Item 1.1 (A) Sol. Captura de Imagens - Impressões Digitais – subitem (g) – É necessária a geração da imagem em formato vetorial ?

Resposta da Prodesp: Sim.

Item 1.1 (C) Sol. Captura de Imagens – Assinatura - subitem (a) – O que seria o movimento aéreo e ritmo da assinatura ? E no caso de velocidade, aceleração e ritmo ?

Resposta da Prodesp: Foram dados exemplos de nomes como Juliana e Tsen. A solução deve permitir realizar cálculos para obter as informações requeridas, como velocidade, aceleração e ritmo.

Item 1.1 (C) Sol. Captura de Imagens -Assinatura – subitem (b) – As características devem ser capturadas e armazenadas ou é necessário também fornecer um software de análise grafotécnico ?

Resposta da Prodesp: Não é necessário o software, é necessário capturar e armazenar as características para futura análise grafotécnica

Item 1.4 para 1 dedo pousado – Por que é necessário coletor rolado para captura pousada ? O coletor pousado não é adequado para captura rolado.

Resposta da Prodesp: a escolha foi pelo valor do coletor pousado que é inferior ao valor do coletor com dedo rolado. É usado para captura de crianças abaixo de 5 anos que não tem impressão digital muito nítida.

Existe erro neste item no Projeto Básico, onde se lê “rolado”, leia-se “pousado”.

2 – Empresa Sonda / CTIS

Item 2 – Desktop - subitem (d) – é necessário 2 interfaces Gigabit Ethernet ?

Resposta da Prodesp: A Configuração solicitada é padrão determinada pela Prodesp. Em análise interna, houve concordância para requerer Desktop com 1 interface Gigabit Ethernet.

Volume com coleta estimadas do LOTE 1 com reuso – Esclarecer este item?

Resposta da Prodesp – O volume de coleta estimada para 5 anos (60 meses) é de 20 milhões. Antes de realizar a coleta do cidadão, é verificado se foi feito uma coleta digital anteriormente. Caso já tenha feito e esteja dentro da temporalidade definida pelo IIRGD, não há necessidade de nova coleta. A relação que consta indica a redução ao longo dos anos de coletas biométricas, considerando que foi realizada e armazenada na base da PRODESP.

Akiyama – Eduardo

Item 1.1 (B) – subitem (a) – a intenção da Prodesp é que a solução atenda as normas ISO e ICAO e já faça autenticação facial e qual a base de comparação?

Resposta da Prodesp – A Solução deve atender as normas ISO e ICAO. O processamento da autenticação facial e comparação está em estudo para avaliação futura pelo IIRGD.

A preocupação é que a imagem capturada possua qualidade necessária para realizar futuramente o reconhecimento digital.

Leitor de Captura – O Leitor de captura – Porque é solicitada que a área de captura seja de prisma de vidro, já que atualmente existem outras tecnologias como por exemplo leitores com sensores óticos?

Resposta da Prodesp – a solicitação é requisito básico mínimo, se a solução entregue pelo fornecedor estiver requisitos superiores, não haverá rejeição. De qualquer forma os fornecedores deverão entregar 3 leitores para PRODESP para homologação em seus sistemas conforme projetos básicos.

Nos itens de Leitores biométricos – A exigência de característica de LFD é muito genérico – porque não solicitar um leitor com “anti-spoof” que detecta materiais sintéticos, como cola, silicone, e etc. O real interesse da PRODESP é detectar dedo-vivo? Quais os critérios que a PRODESP utilizará para os testes?

Resposta da Prodesp – O objetivo é a detecção de dedo vivo. Conforme projeto básico, após a assinatura do contrato o fornecedor deverá entregar 3 leitores para Prodesp homologar em seus sistemas. Caso os leitores não atendam, deverão ser substituídos.

Lote 2

Não teve Questionamento

Lote 3

1 - Empresa Thales

Proteção de dados – Se a PRODESP tem alguma intenção de prover recursos para proteção da base de dados biográficos e biométricos contra vazamento e mau uso de dados?

Resposta da Prodesp – A preocupação com armazenamento dados diz respeito às aplicações. A visão da solução de coleta biométrica ofertada pela Contratada é que será um software que “vai interfacear” com os equipamentos da coleta e encaminhar os dados através da API de Biometria da PRODESP utilizando protocolos seguros com criptografia nas transmissões. Entende-se que não há necessidade de gravação de informações da coleta na estação de trabalho, pois a coleta é realizada e as informações são enviadas diretamente para a API. Caso seja necessário uma gravação local, deverá ser temporário e os dados (“enrollment”) deverão ser criptografados. A coleta deve ser feita de forma segura para não vazarem os dados e o envio deve ser feito de forma que os dados não sejam capturados no caminho.

2 - Empresa Sonda / CTIS

Cada fornecedor ofertará solução de coleta com assistência. Não seria melhor especificar equipamentos mais robustos, já que o cidadão fará coleta por conta própria.

Resposta da Prodesp: Este modelo é uma nova experiência realizada a pedido do Detran, já existem 2 pilotos que estão andamento em 2 cidades e até o momento não foram apontados grandes problemas.

Circuitos de Comunicação.

Resposta da Prodesp: A Prodesp não fornece circuitos Intragov para terceiros. Para atender ao lote 3, o fornecedor deve contratar minimamente um circuito de comunicação para cada Unidade do Detran se comunicar com a Central de Apoio Remoto. Como alternativa, a Prodesp sugeriu ao fornecedor contratar 2 links redundantes e contingenciados interligando a Central de Apoio Remoto ao Data Center da Prodesp, que roteará até as localidades.

Item 1.1 (B) – subitem (c) – por que a área de captura mínima de 16 X 16 cm ? Por que não utiliza categoria FEP do FBI ?

Resposta da Prodesp – Os requisitos descritos são mínimos, soluções superiores não são rejeitados.

Solicitada explicar sobre os Treinamentos

Resposta da Prodesp – Tomado como exemplo para o lote 2 na qual não haverá operador da contratada, o fornecedor deverá capacitar o atendente para manusear o equipamento.

Solicitada explicar sobre a necessidade de Atualização Tecnológica

Resposta da Prodesp – Estamos tratando de prestação de serviços para 5 anos, período em que atualizações tecnológicas ocorrem em equipamentos, softwares e outros componentes de TI. É de responsabilidade da Contratada ofertar serviços com qualidade e sustentar os recursos fornecidos, que devem ser atualizados conforme a evolução tecnológica e os novos sistemas operacionais que venham a surgir no mercado.

3 - Empresa Shopping Cidadão

Modalidade de Compra nos 3 lotes – Apenas uma empresa pode ganhar os 3 lotes ou será dividido por outras empresas?

Resposta da Prodesp – É uma licitação com 3 lotes, podendo haver 3 fornecedores diferentes. Os fornecedores deverão atender às condições de habilitação.

4 - Empresa FingerTech

Item 1.1 (C) Sol. Captura de Imagens -Assinatura – subitem (b) – As características devem ser capturadas e armazenadas ou é necessário também fornecer um software de análise grafotécnico ?

Resposta da Prodesp: Neste momento estamos realizando o cadastro do cidadão, não é necessário o software, é necessário capturar e armazenar as características para futura análise grafotécnica.

Akiyama – Eduardo

Nos itens de Leitores biométricos – A exigência de característica de LFD é muito genérico – porque não solicitar um leitor com “anti-spoof” que detecta materiais sintéticos, como cola, silicone, e etc. O real interesse da PRODESP é detectar dedo-vivo? Quais os critérios que a PRODESP utilizará para os testes?

Resposta da Prodesp – Conforme projeto básico, após a assinatura do contrato o fornecedor deverá entregar 3 leitores para Prodesp homologar em seus sistemas.