

SERVIÇO: 04.09 – Serviço de Gestão de imagens

Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC / UGSOF

Descrição: Disponibilização de solução par a gestão, captura, tratamento, armazenamento, validação e disponibilização de Imagens e dados biométricos.

Diferenciais MTI:

Segundo o **Decreto 1257/2017**, a instituição responsável pela operacionalização tecnológica no âmbito da Governança do **SETI** (Sistema Estadual de Tecnologia da Informação) é a MTI, onde a esta compete:

- A operacionalização da infraestrutura corporativa, da arquitetura de interoperabilidade, da central de serviços e da rede de comunicação do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso;
- A hospedagem dos sistemas corporativos e estratégicos do Estado;
- A prestação dos serviços de TI;
- O desenvolvimento E a manutenção de sistemas automatizados de informação;
- A segurança de dados e da informação, sob sua gestão;

Emitir pareceres, elaborar estudos e prestar informações técnicas sobre soluções de TI quando solicitadas pelo Órgão Central de TI.

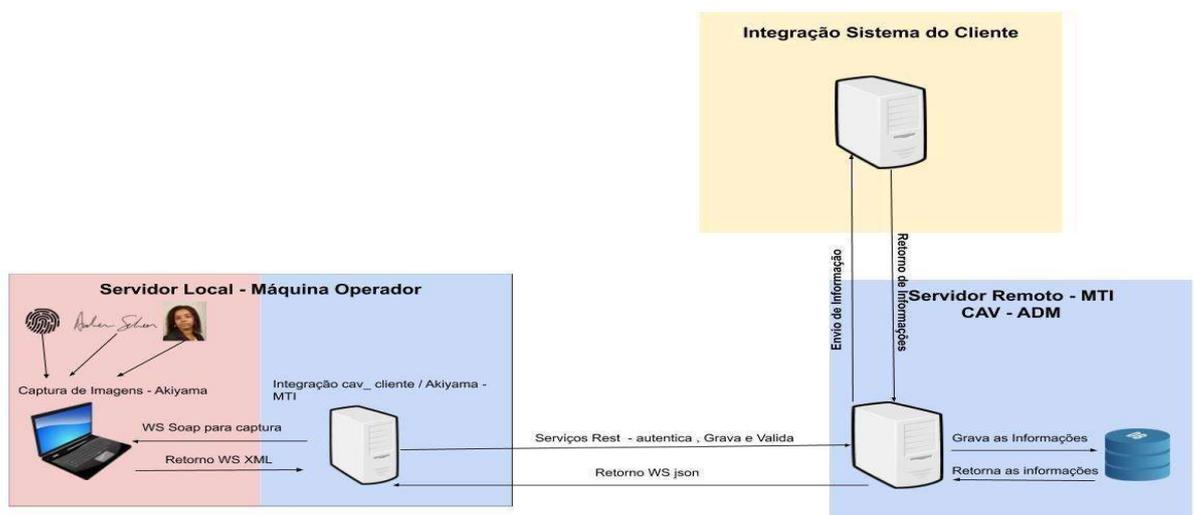
Detalhamento:

Serviço para a gestão, captura, tratamento, armazenamento, validação e disponibilização de Imagens e dados biométricos, com a instalação e manutenção dos softwares necessários para a eficiente gestão de identificação por imagens (digital, facial, foto, assinatura, e ou outra tecnologia que futuramente a parceria vier dispor), incluindo equipamentos em comodato para uso exclusivo, e prestação de serviços de assistência técnica integral com reposição de peças, e suporte de atendimento nos locais de instalação da solução.

O serviço de gestão de imagens contempla:

- Instalação do software de captura;
- Disponibilização equipamentos de captura para uso exclusivo na solução;
- Disponibilização de equipe de operação para coleta das imagens (opcional);
- Assistência técnica integral com reposição de ativos tecnológicos e suporte de atendimento local;
- Treinamento na operação dos equipamentos e aplicação;
- Fornecimento de API de acesso aos serviços unificado para vários sistemas/plataforma diferentes;
- Módulo desenvolvido usando tecnologia Java responsável por gerenciar a coleta de todos os itens capturados pelo módulo da captura e envio para o servidor remoto onde serão armazenados os dados e integrados com o cliente;
- Acesso por meio de autenticação ao módulo de Controle de Acesso da MTI através de serviço digital, permitindo a Integração com outras soluções;
- Disponibilização de central de Atendimento para atendimento ao cliente.

VISÃO DE ARQUITETURA BÁSICA DA SOLUÇÃO



Faturamento valor Fixo Mensal

Contratação para faturamento com valor fixo mensal por ponto de coleta disponibilizado com opção de fornecimento de computador para acesso a solução. Nesta modalidade não há limite de capturas.

Faturamento por processo capturado

Contratação para faturamento com valor variável de acordo com o número de capturas por ponto de coleta disponibilizado com opção de fornecimento de computador para acesso a solução. Nesta modalidade existe a franquia mínima de faturamento de 200 processos por ponto de coleta disponibilizado.

Considerando a sazonalidade de atendimento nos clientes fica estabelecido a política de compensação mensal entre os pontos de coletas disponibilizados, onde um ponto com coletas acima de 200 pode compensar um ponto com menos de 200 coletas. Esta compensação também é aplicada no semestre.

Prova de Vida

A comparação biométrica é a forma que temos de identificar a pessoa dentre outras, porém, é preciso garantir que aquela utilizando a solução seja de fato uma pessoa real e não a reprodução de imagem. Por isso, é preciso que a solução de validação facial contemple a solução de Prova de Vida, garantindo que se trata de uma pessoa VIVA solicitando aquele serviço.

Benefícios da aplicação da solução biométrica facial para o Contratante:

- Eficiência e conformidade nos processos;
- Eliminação dos riscos operacionais na identificação dos usuários;
- Redução de falhas operacionais das informações fornecidas pelo usuário;
- Automatização do atendimento ao usuário;
- Aumento de segurança e privacidade;
- Redução de custos de processamento, armazenamento e transporte de documentos;
- Processo sustentável totalmente digital;
- Disponibilidade de serviços 24/7.

Benefícios da aplicação da solução para os Usuários:

- Serviço automatizado com disponibilidade 24/7 totalmente online;
- Melhoria na experiência do usuário através de um processo intuitivo;
- Redução no tempo dos processos;
- Confiança na solução com redução de fraudes;

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">● Garantia de privacidade no uso de dados;● Não precisa de senhas, PIN, tokens. |
| <p>Excluído:</p> <p>Na modalidade Disponibilização de acesso ao sistema não contempla:</p> <ul style="list-style-type: none">● Inserção de dados do cliente no sistema● Fornecimento de outras modalidades de serviços além do contratado● Disponibilização de Pessoas para elaboração e execução de rotinas contábeis e processos inerentes a finalidade do sistema;● Manutenção para atender um determinado Órgão especificamente.● Conectividade a Rede INFOVIA-MT (Serviço específico no Catálogo);● Conectividade a Internet (Serviço específico no Catálogo). |
| <p>Serviço Final:</p> <p>Serviço para a gestão, captura, tratamento, armazenamento, validação e disponibilização de imagens e serviço de validação de dados biométricos, com disponibilização dos equipamentos de captura e computador quando opção do cliente disponibilizado.</p> |
| <p>SLA:</p> <ul style="list-style-type: none">● Prazo para instalação dos equipamentos de captura definido em contrato;● Prazo para a substituição de ativos tecnológicos com defeito definido em contrato;● Disponibilidade da solução 98% ao mês. |
| <p>Pré-requisito:</p> <ul style="list-style-type: none">● Demanda do cliente para análise da disponibilidade de dispositivos;● Formalização da contratação. |
| <p>Responsabilidades:</p> <p>Cliente</p> <ul style="list-style-type: none">● Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes antes do início da Prestação de Serviços;● Disponibilizar a MTI todos os dados e informações necessárias à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;● Indicar representante junto à MTI para tratar de assuntos relacionados ao serviço;● Responsabilizar-se por quaisquer falhas, erros ou imperfeições originadas do não cumprimento das recomendações, orientações e sugestões técnicas da MTI;● Comunicar de imediato a MTI, por meio do SAC;● Zelar pelo uso e guarda das senhas geradas para acesso ao serviço e pelo não compartilhamento de usuários e senhas.● Prover o ressarcimento do equipamento, em casos de extravios (furtos/roubos)● Indicar colaboradores para recebimento de treinamento de operação da solução● Indicar um postulante por posto de atendimento, para registros de demandas ou requisições no SAC● Sempre que houver trocas/substituição de colaboradores que operam a solução, requisitar treinamentos;● Assinar o termo de responsabilidade de sigilo da informação (LGPD). <p>MTI</p> <ul style="list-style-type: none">● Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes antes do início da Prestação de Serviços;● Comunicar ao cliente, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço;● Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato; |

- Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;
- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Avisar, com antecedência **de 72 horas**, as manutenções programadas inerentes ao serviço.

Modalidade:

| Descrição do Item | Métrica |
|--|------------------------|
| Disponibilização da solução sem equipamento e com franquia de 200 processos. | Por processo capturado |
| Disponibilização de solução com equipamento e com franquia de 200 processos. | Por processo capturado |
| Disponibilização de solução, sem equipamento e sem franquia. | Ponto de coleta |
| Disponibilização de solução, com equipamento e sem franquia. | Ponto de coleta |