

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Este documento descreve os Requisitos Técnicos que deverão ser atendidos obrigatoriamente pela solução contratada pelo Banco do Nordeste do Brasil S/A, denominado BANCO, que visa a implantação de um processo de cadastro *Onboarding* ágil e seguro.

O cadastro dos clientes do BANCO compreende um conjunto de informações dispostas de maneira estruturada, que abrangem dados de pessoa física e jurídica referentes à identificação, à atividade desenvolvida, à situação econômico-financeira, ao patrimônio, dentre outros. Registre-se que cadastro dos bens que compõem o patrimônio dos clientes é um item não obrigatório, que depende de sinalização do cliente ou do BANCO quanto à necessidade do cadastramento.

1. GLOSSÁRIO

1.1. Esteiras: São fluxos de processos nos quais serão definidos quais serviços serão aplicados aos cadastros.

1.2. Serviços Automatizados: Serviços que auxiliam na automação dos processos de cadastro *onboarding* a partir de tecnologias aplicadas e mecanismos que trazem maior produtividade e confiabilidade ao fluxo dos processos. Os serviços automatizados encontram-se detalhados ao longo deste anexo.

1.3. Serviços Não Automatizados: Serviços que envolvem mão de obra operacional humana, que podem ser realizados após execução dos serviços automatizados, em circunstâncias detalhadas ao longo deste anexo.

1.4. Origem do Cadastro

1.4.1. Cadastro Digital - Iniciado pelo cliente na SOLUÇÃO (Portal WEB e App)

1.4.2. Cadastro Digital Agência - Iniciado por usuários autorizados pelo BANCO

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

1.4.3. Cadastro Digital App AGENTE - iniciado pelo AGENTE em App do BANCO acessando mecanismos de integração da SOLUÇÃO

1.4.4. Cadastro Digital App CLIENTE - iniciado pelo CLIENTE em App do BANCO acessando mecanismos de integração da SOLUÇÃO

1.5. Tipos de Pessoas

1.5.1. Pessoa Física - Todas as pessoas físicas que possuem CPF

1.5.2. Pessoa Jurídica - Todas as pessoas que possuam CNPJ

1.6. Tipos de Cadastros

1.6.1. Simplificado

1.6.2. Básico

1.6.3. Completo

O BANCO disponibilizará uma API (Aplicação de Programação de Interface) para indicar os dados esperados e os documentos mínimos exigidos por tipo de cadastro, conforme ANEXO VIII - MECANISMOS DE INTEGRAÇÃO.

O BANCO poderá incluir ou excluir tipos de cadastros ao longo do contrato, sendo definido um prazo para o CONTRATADO adaptar seu fluxo operacional, sem ônus adicional para o BANCO.

1.7. Situação do Cadastro

1.7.1. Cadastro em Pré Análise: Cadastro cujo cliente ou usuário autorizado pelo BANCO ainda não concluiu na interface a alimentação das informações e documentos obrigatórios ao envio para análise.

1.7.2. Cadastro Aguardando Autorização para Análise: Cadastro Digital Agência que necessita de aprovação de outros usuários autorizados pelo BANCO.

1.7.3. Cadastro em Análise: Cadastro cujas informações e documentos foram enviados pelo cliente ou usuário autorizado pelo BANCO e que está sendo processado pelos serviços contratados.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 1.7.4. Cadastro Aprovado: São aqueles que atenderam todas as regras definidas pelo BANCO e legislação aplicável.
- 1.7.5. Cadastro Reprovado: São aqueles que não atenderam a alguma regra definida pelo BANCO ou legislação aplicável.
- 1.7.6. Cadastro Recusado: São aqueles cuja regras definidas para atendimento prévio ao envio para análise não foram atendidas.
- 1.7.7. Cadastro Aguardando Envio de Documentos: São aqueles para os quais foi solicitado ao cliente, ou usuário autorizado pelo BANCO, o envio de outros documentos ou o reenvio.
- 1.7.8. Cadastro Expurgado: Cadastro que foram expurgados pela SOLUÇÃO dentro dos prazos estabelecidos pelo BANCO.
- 1.7.9. Cadastro Aguardando conclusão dos vinculados: Cadastro cuja regra de negócio definiu a obrigatoriedade da conclusão prévia de outros cadastros.
- 1.7.10. Cadastro Concluído: Cadastros aprovados que o BANCO recebeu e realizou o devido armazenamento nas suas bases de dados.

O BANCO poderá a qualquer tempo definir outras situações do cadastro, sendo definido um prazo para o CONTRATADO adaptar o fluxo operacional, sem ônus adicional para o BANCO.

1.8. Tipos de Movimento

1.8.1. Elaboração: Incluir dados de pessoas que ainda não são clientes do BANCO.

1.8.2. Atualização

1.8.2.1. Alteração: Alteração de dados de cliente do BANCO cujo cadastro não está vencido e nem a vencer nos próximos 60 dias, quando será obrigatório o envio somente do documento comprobatório do campo que está sendo alterado ou impactado com a alteração, se couber.

1.8.2.2. Renovação: Alteração de dados de clientes do BANCO cujo cadastro está vencido ou a vencer nos próximos 60 dias, quando serão exigidos os documentos mínimos definidos para renovação.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

1.8.2.2.1. O BANCO definirá os documentos obrigatórios para renovação de cadastros, podendo redefinir quando necessário.

1.9. Segurança da informação:

- 1.9.1. Confidencialidade: garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas a terem acesso;
- 1.9.2. Integridade: garantia de que não haja comprometimento da exatidão e completeza da informação, seja acidental ou intencional, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;
- 1.9.3. Disponibilidade: garantia de que usuários, equipamentos ou aplicativos autorizados obtenham acesso à informação, aos ativos e recursos correspondentes, sempre que necessário;
- 1.9.4. Autenticidade: garantia da correta identidade do responsável, seja usuário, equipamento ou aplicativo, pelo tratamento da informação;
- 1.9.5. Pertinência: o acesso deve ser restrito apenas aos usuários que necessitem da informação.

2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA SOLUÇÃO

2.1. O CONTRATADO deverá prover uma SOLUÇÃO composta de interface (Portal WEB e App) para entrada de dados e de documentos, serviços automatizados e não automatizados para validação de dados e documentos, inclusive atendendo às regras de negócios definidas pelo BANCO, com vistas a fornecer um cadastro fidedigno e autêntico. Deverá fornecer ainda, interface de acompanhamento gerencial dos cadastros em andamento.

2.2. O CONTRATADO deverá prover mecanismos de integração (SDK, Componentes de integração ou similares) na SOLUÇÃO que permita a aplicativos próprios do BANCO realizar coleta e submissão de dados e de documentos, consumir serviços para

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

validação de dados e documentos, e consumir o estágio das submissões na plataforma.

- 2.3. A SOLUÇÃO deve possuir regras implementadas nativamente relacionadas à validação de dados, tais como: Caracteres inválidos; Informações incompletas, Informações excedendo limites pré-estabelecidos e Informações de controle inconsistentes (por exemplo: datas, CPF, dias da semana, dias do mês, ano, dígito verificador).
- 2.4. Deverá prover serviços não automatizados com vistas a confirmar, corrigir, complementar ou preencher os dados cadastrais cujos serviços automatizados não foram suficientemente capazes de preenchê-los corretamente, garantindo sua autenticidade ou que não se aplicaram.
- 2.5. Deverá prover serviços não automatizados especializados tais como os realizados por peritos em documentoscopia para garantir ou confirmar o correto resultado da análise dos documentos pelos serviços automatizados ou realizar a validação quando não existirem serviços automatizados de validação.
- 2.6. Deverá prover serviços não automatizados para aplicar as regras de negócios que não foi possível automatizar na SOLUÇÃO.
- 2.7. A SOLUÇÃO deverá atender, ao longo da vigência do contrato, a toda legislação aplicável ao Cadastro de Clientes de Instituições Financeiras, nos prazos estabelecidos, inclusive atender as regras para identificação e qualificação do beneficiário final, conforme Circular 3.978 do BACEN, de 23/01/2020.
- 2.8. A SOLUÇÃO deverá atender obrigatoriamente aos requisitos descritos neste documento e demais anexos desta RFP, os quais estão relacionados aos aspectos: Consistência de dados, Identidade visual, Informações Gerenciais, Integração,

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

Manutenção, Disponibilidade, Desempenho, Monitoração, Segurança, Usabilidade, Responsividade, Workflow e Proteção de dados pessoais.

2.9. A SOLUÇÃO deverá possuir as seguintes diretrizes de usabilidade: visibilidade do passo a passo, linguagem acessível, liberdade e autonomia, consistência e padrões, prevenção de erros, clareza da informação, abrangência e inclusão, priorização do necessário, visibilidade sobre erros, ajuda e orientação.

2.10. A SOLUÇÃO deverá permitir a utilização de diversas esteiras, cada uma com determinados serviços a serem aplicados, conforme as regras de negócio definidas pelo BANCO.

2.10.1. As esteiras serão definidas a partir da origem do cadastro, finalidade do cadastro, tipo de pessoa e tipo de movimento.

2.10.2. O BANCO poderá definir etapas no processo de análise do cadastro que deverão ser validadas e/ou executadas por usuários autorizados pelo BANCO.

2.10.3. O BANCO poderá a qualquer tempo redefinir quais serviços serão aplicados para cada esteira, bem como poderá redefinir esteiras ou criar novas, sendo definido um prazo para o CONTRATADO adaptar o fluxo operacional, sem ônus adicional para o BANCO.

2.11. A SOLUÇÃO deverá permitir a parametrização do formato das imagens a capturar, conforme o BANCO definir, bem como realizar a análise através de serviços automatizados e/ou não automatizados e da aplicação de regra de negócios definidas neste documento e nos anexos desta RFP, bem como outras a serem definidas pelo BANCO com o CONTRATADO por ocasião da implantação da SOLUÇÃO.

2.11.1. As regras de negócios supracitadas poderão ser alteradas a qualquer tempo por solicitação do BANCO ao longo do contrato, e será definido um prazo para o CONTRATADO adaptar o processo, sem ônus adicional para o BANCO.

2.12. Excetuando-se a etapa de classificação de documento, as demais inconsistências nos dados/documentos passíveis de correção, somente deverão ser

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

sinalizadas ao cliente ou usuários autorizados pelo BANCO quando concluída a análise de todos os dados e documentos previstos para a operação/tipo de cadastro, exigindo num único momento, os documentos e/ou dados que apresentaram inconsistências.

2.13. O CONTRATADO, ao final da análise e aplicação de serviços e regras de negócios, em caso de cadastro aprovado, deverá retornar para o BANCO, no mínimo, todos os campos e documentos mapeados como obrigatórios nas esteiras, conforme ANEXO VI - LISTA DE CAMPOS ESPERADOS e ANEXO V - TIPOS DE DOCUMENTOS.

2.14. O CONTRATADO, ao final da análise e aplicação de serviços e regras de negócios, independentemente da aprovação do cadastro, deverá enviar para o BANCO junto com o cadastro os resultados dos serviços aplicados com suas respectivas assertividades e demais campos de controle definidos em comum acordo com o BANCO por ocasião da implantação da SOLUÇÃO.

2.15. O CONTRATADO deverá dispor de uma equipe humana especializada, para concluir/complementar o processo de análise dos cadastros nas ocasiões em que a análise automatizada não for suficiente, ou não existir, a fim de garantir a correta aplicação das regras de negócio e dos casos de exceção previstos no ANEXO III - ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS.

2.16. O BANCO definirá, por ocasião da implantação, quais situações do cadastro do cliente impedirão o envio para análise pelos serviços contratados ou aplicação das regras de negócios, o que impossibilitará a continuidade da solicitação, sendo o cadastro recusado.

2.16.1. Irregularidade do CPF ou CNPJ, impedimentos identificados em base de dados disponibilizadas pelo BANCO ou bases públicas e o insucesso do *liveness* (real time), são exemplos de situações que impedem o envio do cadastro para análise pelos demais serviços;

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 2.16.2. Em caso de cadastros recusados, deverá ser informado ao cliente e/ou usuário autorizado pelo BANCO, conforme conteúdo definido pelo BANCO;
 - 2.16.3. O BANCO fornecerá API para acesso ao conteúdo das mensagens que deverão ser enviadas para o cliente;
 - 2.16.4. Os cadastros recusados também deverão ser retornados para o BANCO assim como os cadastros aprovados ou reprovados.
- 2.17. O CONTRATADO deverá enviar ao BANCO os dados dos cadastros enviados para análise no momento em que o evento ocorrer.
- 2.18. O resultado dos cadastros analisados deverá ser disponibilizado ao BANCO após aplicação de todos os serviços contratados e regras de negócios previstos por tipo de esteira/movimento/pessoa, independentemente do resultado individual de cada serviço ou regra.
- 2.19. As imagens ou documentos fornecidos pelo cliente deverão ser retornadas para o BANCO.
- 2.19.1. Os documentos serão enviados para o BANCO em um único arquivo, em formato .pdf, por tipo de documento.
 - 2.19.2. Para os casos de documentos multipaginados o retorno deverá ser em um único arquivo com extensão .pdf.
 - 2.19.3. Exclusivamente para os documentos comprobatórios de bens, o CONTRATADO deverá enviar o comprovante de cada bem separadamente, com um único arquivo para cada bem.
 - 2.19.4. O BANCO definirá as demais formas de retorno de documentos comprobatórios por ocasião da implantação.
- 2.20. Caso o BANCO identifique inconsistências no retorno do CONTRATADO previamente ao armazenamento das informações em suas bases de dados, o cadastro será devolvido para correções, sem ônus adicional para o BANCO.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

2.21. O BANCO definirá por ocasião da implantação como se dará o expurgo de Cadastros não concluídos e concluídos.

2.21.1. O BANCO poderá eventualmente realizar vistorias nas dependências do CONTRATADO, especialmente por ocasião do encerramento do contrato, com vistas a confirmar a exclusão dos dados dos clientes que passaram pela solução.

2.22. O Desempenho, disponibilidade e qualidade esperados da SOLUÇÃO encontra-se no ANEXO III - ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS.

3. INTERFACE DE COLETA DE CAPTURA DE DADOS E DOCUMENTOS

3.1. O CONTRATADO deverá disponibilizar uma interface (Portal WEB e App) para realização de cadastros de clientes pessoa física e pessoa jurídica, em um fluxo digital *Onboarding*, a qual poderá ser utilizada tanto por clientes quanto por usuários autorizados pelo BANCO.

3.1.1.1. O BANCO disponibilizará a API para autenticação dos usuários autorizados, conforme ANEXO VIII - MECANISMOS DE INTEGRAÇÃO.

3.1.1.2. O código-fonte das interfaces de captura e coleta de dados e documentos será de propriedade do CONTRATADO.

3.2. O BANCO fornecerá as permissões e credenciais para que o CONTRATADO faça a assinatura do App no momento de sua compilação

3.2.1. O BANCO ficará responsável pela publicação do App nas lojas.

3.2.2. O App deverá ser compatível com Android e IOS

3.3. A interface deverá fornecer um número de protocolo único para cada elaboração ou atualização cadastral

3.4. A interface deverá permitir que a identidade visual do BANCO possa ser configurada em seus relatórios, documentos e telas.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 3.4.1. Utilizar e apresentar mensagens e telas no idioma português do Brasil;
- 3.4.2. Deverá disponibilizar um tutorial em português para facilitar o uso pelos clientes e pelos usuários autorizados pelo BANCO.
- 3.5. Em caso de interrupção do cadastro, ou seja, quando estiver em Pré Análise, a SOLUÇÃO deverá armazenar os dados fornecidos no decorrer do cadastro de maneira que o cliente ou usuário autorizado pelo BANCO possa dar continuidade ao cadastro do ponto onde foi interrompido, dentro de um prazo estipulado pelo BANCO.
 - 3.5.1. A solução deverá evitar que um cliente inicie mais de uma movimentação de cadastro, ou seja, somente depois da análise de uma movimentação ser concluída, outra poderá ser realizada para o mesmo cliente.
- 3.6. Permitir que um cadastro DIGITAL seja iniciado no App e continuado na web e vice e versa.
- 3.7. O BANCO definirá, por ocasião da implantação, as demais condições nas quais os clientes não poderão realizar o cadastro na SOLUÇÃO.
 - 3.7.1. O BANCO poderá a qualquer tempo definir outras situações nas quais os clientes poderão ou não realizar cadastro na SOLUÇÃO, sendo definido um prazo para o CONTRATADO adaptar o fluxo operacional, sem ônus adicional para o BANCO.
- 3.8. Para os casos de cadastro DIGITAL, a interface deverá exigir do cliente, a leitura e aceitação dos TERMOS E CONDIÇÕES DE USO conforme definido pelo BANCO, a partir da LGPD. Referido documento deverá ser enviado para o BANCO juntamente com o cadastro do cliente no formato PDF.
 - 3.8.1. O BANCO disponibilizará um API para fornecer o conteúdo dos TERMOS E CONDIÇÕES DE USO por tipo de movimentação, conforme ANEXO VIII - MECANISMOS DE INTEGRAÇÃO.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 3.9. Para alteração e renovação de cadastros DIGITAIS, os clientes deverão ser autenticados na entrada da interface para garantir sua identificação.
- 3.9.1. O BANCO disponibilizará API's para serem utilizadas na autenticação de clientes já cadastrados, conforme ANEXO VIII - MECANISMOS DE INTEGRAÇÃO.
- 3.9.2. A critério do BANCO as APIs disponibilizadas poderão ser utilizadas para autenticação de clientes que ainda não possuem cadastro no BANCO.
- 3.10. A interface deverá prever a autenticação por meio de certificado digital de pessoas físicas e jurídicas.
- 3.11. O cadastro da pessoa jurídica propriamente dita seguirá o fluxo da respectiva esteira, conforme previsto no item 2.10 anterior, ficando sua aprovação condicionada à aprovação do cadastro de todas as pessoas físicas ou jurídicas identificadas como relacionadas.
- 3.11.1. O cadastro das pessoas físicas relacionadas à pessoa jurídica (sócios, representantes e beneficiários finais) cuja elaboração seja obrigatória, deverá ser realizado pela própria pessoa física ou pelos usuários autorizados pelo BANCO no fluxo de cadastro de pessoa física.
- 3.12. A interface web deverá ser intuitiva e responsiva, estando apta também para utilização em dispositivos móveis.
- 3.13. A interface deverá possibilitar aos usuários autorizados pelo BANCO, realizar a atualização de dados cadastrais, que não necessitam de documentos para comprovação, tais como, alteração no grau de instrução ou profissão, não sendo necessário envio para análise.
- 3.13.1. O BANCO definirá por ocasião da implantação quais dados poderão ser alterados pelos usuários autorizados pelo BANCO sem necessidade de envio para análise;

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 3.13.2. O BANCO poderá redefinir a qualquer tempo, os campos que poderão ser alterados pelos usuários autorizados pelo BANCO sem necessidade de envio para análise, sem ônus adicional para o BANCO.
- 3.14. A interface deverá permitir que as informações sejam exibidas em tela antes de sua impressão ou armazenamento.
- 3.15. O CONTRATADO deverá realizar a comunicação virtual com os clientes nas ocasiões em que for necessário algum esclarecimento, documentação adicional ou outro assunto sempre relacionado ao processo de cadastro DIGITAL do cliente.
- 3.16. A comunicação entre a interface e o cliente, no caso de cadastros DIGITAIS, deverá ser realizada pelo CONTRATADO por meio de SMS ou *whatsapp*.
- 3.16.1. O BANCO definirá, por ocasião da implantação, o conteúdo das notificações enviadas para o cliente durante o processo de cadastro.
- 3.16.2. O BANCO disponibilizará uma API para acessar o conteúdo das notificações, conforme ANEXO VIII - MECANISMOS DE INTEGRAÇÃO.
- 3.17. O CONTRATADO deverá disponibilizar API para o BANCO comunicar a conclusão do cadastro do cliente, quando será emitida a notificação de conclusão do cadastro.
- 3.18. Para os clientes que em algum momento utilizaram a interface do App, a SOLUÇÃO deverá enviar notificações *PUSH*, notadamente, nas ocasiões em que solicitar ações do cliente no aplicativo.
- 3.19. A interface deverá possibilitar, no caso de Cadastro Digital Agência que seja estabelecida uma etapa na qual será solicitada autorização gerencial antes de enviar o cadastro para análise, a depender do usuário autorizado pelo Banco que elaborou ou atualizou o cadastro.
- 3.19.1. Os gestores do BANCO serão responsáveis pela autorização do envio para análise;

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 3.19.2. Os gestores poderão autorizar o envio de cadastro para análise de uma agência destino, um estado ou de todo o BANCO (administradores) a depender do nível do usuário gestor;
- 3.19.3. O BANCO disponibilizará uma API com o perfil dos usuários autorizados e, no caso de gestores, qual(is) agência(s), ou estado(s) cujo envio para análise poderão autorizar;
- 3.19.4. O cadastro poderá ser alterado a qualquer tempo pelo usuário autorizado pelo BANCO que o elaborou ou atualizou enquanto estiver aguardando autorização de envio para análise;
- 3.19.5. Os cadastros pendentes de autorização deverão ser expurgados conforme período definido pelo BANCO por ocasião da implantação da SOLUÇÃO.
- 3.20. Deverá prover funcionalidade de acompanhamento do cadastro pelo cliente (por meio do App e da Web independentemente de onde tenha sido iniciado o cadastro) e pelos usuários autorizados pelo BANCO (por meio da Web), enquanto em análise, com o histórico das interações entre a SOLUÇÃO e o cliente ou usuários autorizados pelo BANCO, fornecendo o arquivo de log de todas as movimentações para o BANCO, com no mínimo: fase/status do cadastro, data da interação, data do retorno do cliente (quando couber) e o motivo da interação e, nos casos de notificações enviadas por SMS ou *whatsapp*, exibir o conteúdo da notificação.
- 3.21. A SOLUÇÃO deverá encaminhar notificações por e-mail para o usuário autorizado pelo BANCO que deu início ao cadastro do cliente, com as informações sobre o andamento do cadastro. Neste caso, deverá ser possível o usuário autorizado pelo BANCO indicar se deseja ou não receber as notificações, bem como indicar outros usuários autorizados pelo BANCO que possam acompanhar o processo e receber notificações.
- 3.21.1. O BANCO disponibilizará uma API para acessar os usuários autorizados que poderão ser indicados para receber as notificações, conforme ANEXO VIII - MECANISMOS DE INTEGRAÇÃO

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 3.22. Deverá ser dotada de um qualificador de imagem, visando evitar o recebimento de documentos e fotos com qualidade inferior à necessária para o correto tratamento dos dados, conforme definido pelo BANCO.
- 3.23. Deverá solicitar ao cliente ou usuário autorizado pelo BANCO, a indicação de qual a finalidade do cadastro que será realizado com o BANCO e a partir da qual será definido o tipo de cadastro e conseqüentemente, os campos e documentos obrigatórios.
- 3.23.1. Deverá exigir, no mínimo, as informações obrigatórias para cada tipo de cadastro.
- 3.23.2. O BANCO disponibilizará uma API para acessar as possíveis finalidades de cadastro, conforme ANEXO VIII - MECANISMOS DE INTEGRAÇÃO.
- 3.23.3. Caso o cliente já possua um cadastro do tipo completo não poderá regredir para cadastro dos tipos básico ou simplificado e se já possuir cadastro básico não poderá regredir para cadastro do tipo simplificado.
- 3.23.4. Caso o cliente escolha mais de uma opção como finalidade do cadastro, deverá prevalecer o tipo de cadastro mais completo.
- 3.23.4.1. Para o tipo de cadastro completo, o cliente deverá ser notificado quanto à necessidade do cônjuge/companheiro estar cadastrado.
- 3.24. Deverá assegurar que todos os documentos e dados obrigatórios foram coletados antes de enviar para a análise.
- 3.24.1. O BANCO disponibilizará uma API que indicará quais os documentos mínimos comprobatórios que deverão ser exigidos para cada tipo de cadastro, conforme ANEXO VIII - MECANISMOS DE INTEGRAÇÃO.
- 3.25. Deverá possibilitar ao usuário enviar um documento comprobatório multipaginado em vários arquivos, porém a SOLUÇÃO deverá retornar ao Banco um único arquivo, conforme descrito no 2.19 deste anexo.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

3.26. Deverá questionar ao cliente ou usuário autorizado pelo BANCO se deseja realizar o cadastro de bens e em caso positivo, exigir o envio dos documentos comprobatórios.

3.26.1. Somente usuários autorizados pelo BANCO poderão alterar ou incluir bens sem documentos comprobatórios, não sendo necessário o envio do cadastro para análise.

3.27. A interface deve solicitar o mínimo de informações possíveis, visto que as informações que poderão ser extraídas dos documentos apresentados para comprovação ou de bases de dados públicas, a priori, não precisarão ser preenchidas pelos usuários autorizados pelo BANCO.

3.27.1. O BANCO poderá a qualquer tempo solicitar alteração nos dados e informações que estão sendo solicitados na interface, sendo definido um prazo para o CONTRATADO adaptar o fluxo operacional, sem ônus adicional para o BANCO.

3.28. Para cadastros realizados por usuários autorizados pelo BANCO cujos dados cadastrais do cliente constam em bases reconhecidamente autênticas e fidedigna (Por exemplo Base da DAP), as informações poderão ser extraídas da base e encaminhadas juntamente com as imagens dos documentos para validação, quando couber.

3.28.1. O BANCO indicará as bases referidas no item acima, quando for o caso.

4. SERVIÇOS

4.1. CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

4.1.1. Deverá verificar se todos os documentos definidos pelo BANCO para o tipo de cadastro/movimento foram apresentados pelo cliente ou usuário autorizado pelo BANCO.

4.1.2. Deverá verificar se os documentos apresentados atendem às regras de tipo e de forma estabelecidas pelo BANCO, por ocasião da implantação da SOLUÇÃO.

4.1.2.1. A validação das regras para os documentos definidos pelo BANCO não se confundirão com a validação formal dos documentos realizada pelo CONTRATADO.

4.1.2.2. A qualquer tempo o BANCO poderá redefinir as regras de tipo e forma de documentos.

4.1.3. Os demais serviços contratados, exceto o *liveness*, que será real time, assim como a interface, serão aplicados somente depois de todos os documentos fornecidos pelo cliente ou usuário autorizado pelo BANCO estarem corretamente tipificados e classificados.

4.1.4. A classificação dos documentos poderá ser realizada de forma AUTOMÁTICA, entretanto, deverá ser direcionado para análise e tratamento humano especializado, sempre que for necessário para garantir a correta classificação dos documentos.

4.2. VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS

4.2.1. Deverá assegurar que todos os dados obrigatórios foram fornecidos conforme regras definidas pelo BANCO.

4.2.2. Deverá comprovar a autoria e integridade dos documentos enviados com assinatura digital que utilizarem certificados emitidos pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 4.2.3. Deverá comprovar a autoria dos documentos emitidos eletronicamente por órgãos públicos.
- 4.2.4. Deverá realizar a confrontação dos dados fornecidos pelos clientes e dos dados obtidos dos documentos apresentados com todos os dados que constam na base de dados da Receita Federal.
- 4.2.5. Com vistas a entregar um cadastro autêntico e verídico, deverá realizar cruzamento dos dados fornecidos pelo cliente e dos dados que constam nos documentos fornecidos com dados que constam em bases públicas e/ou privadas de informações cadastrais, tais como: Big Data e bases disponíveis no Denatran, Bases do sistema da DAP - Declaração de Aptidão ao Pronaf, portal da transparência, juntas comerciais, correios, dentre outros a que o CONTRATADO tenha acesso.
- 4.2.5.1. Deverá validar a informação do endereço por meio do comprovante enviado e o CEP no site dos correios.
- 4.2.6. Deverá consultar bases de dados e outras informações de suporte à elaboração do cadastro que venham a ser disponibilizadas pelo BANCO e aplicar as regras de negócio definidas para cada base disponibilizada.
- 4.2.7. Deverá consultar em bases de dados de fraudadores próprias do CONTRATADO ou outra a que tenha acesso, com vistas a identificar indícios de fraude.
- 4.2.8. Deverá ser validado, no mínimo, o formato de preenchimento (quantidade de dígitos; grafia do mês em números ou letras, em campos de data; existência ou ausência de zeros a esquerda; separadores - pontos, barras, hífen ou espaços) dos campos e demais regras definidas pelo BANCO.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 4.2.9. Deverão ser apontadas as inconsistências verificadas entre os dados impressos no documento sob análise, e os dados contidos nas bases de dados públicas e/ou privadas utilizadas na validação.
- 4.2.10. Assim como na elaboração, nos casos de atualização, os dados que estão sendo alterados deverão manter coerência com os demais dados do cadastro e atender as regras definidas pelo BANCO, inclusive referente a este serviço de validação de dados e documentos. No caso de incoerência, o cliente ou o usuário autorizado pelo BANCO deverá ser notificado para realizar os ajustes.
- 4.2.11. Deverão ser apontadas as inconsistências verificadas entre os dados impressos no documento sob análise, e os padrões de emissão previstos para o documento.
- 4.2.12. Deverão ser apontadas as inconsistências entre os documentos e as regras de validação dos documentos e dados definidas pelo BANCO.
- 4.2.13. O cliente ou usuário autorizado pelo BANCO deverá ser comunicado no caso de inconsistências para a correção dos dados declarados ou reenvio de documentos, quando couber, conforme definido pelo BANCO.
- 4.2.14. O cadastro somente poderá ser aprovado se houver consistência entre os dados que constam nos documentos fornecidos pelo cliente e os dados constantes nas bases de dados consultadas, bem como se os documentos fornecidos forem validados pelo CONTRATADO, inclusive atendendo às regras estabelecidas pelo BANCO.
- 4.2.15. Deverá retornar ao BANCO, a informação referente à inconsistência detectada que inviabilizou o prosseguimento do cadastro.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

4.3. LIVENESS (prova de vida)

- 4.3.1. Deverá realizar a análise de indícios de “detecção de vida” na imagem/vídeo capturado pela interface, para garantir que tenha sido realizada a partir de uma pessoa viva e obtida ao vivo (em tempo real).
- 4.3.2. O retorno do serviço de *liveness* deverá ser *real-time*, ou seja, no momento da coleta de dados e documentos e o cadastro somente será enviado para análise se o resultado do serviço for positivo.
- 4.3.3. O cadastro será recusado se o resultado do serviço de *liveness* for negativo. No ato da recusa o sistema deverá emitir mensagem definida pelo BANCO para o cliente, conforme item 3.10, e deverá ser registrado nos arquivos enviados para o BANCO o CPF com ressalvas.
- 4.3.4. Nos casos de fluxos iniciados por usuários autorizados pelo BANCO, o *liveness* não deverá ser exigido.
- 4.3.5. O serviço de *liveness* somente será remunerado nos casos em que o cadastro for enviado para análise.

4.4. FACEMATCH

- 4.4.1. Deverá realizar a comparação da foto que consta no documento de identificação com a imagem da *selfie* do cliente capturada pela interface, visando garantir que a pessoa que realizou a *selfie* é a mesma da foto do documento de identificação.
- 4.4.2. A validação da *selfie* com a foto do documento deverá ser realizada de forma AUTOMÁTICA, entretanto, deverá ser direcionado para análise e tratamento

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

humano especializado, sempre que for necessário para garantir que a pessoa da *selfie* obtida por ocasião do cadastro é a mesma da foto do documento de identificação.

4.4.3. O CONTRATADO deverá retornar para o BANCO os critérios utilizados por ocasião da validação das fotos dos documentos e indicar o percentual de assertividade para cada cadastro em que o serviço tenha sido realizado;

4.4.4. O cadastro será reprovado se for identificado que a pessoa que realizou a *selfie* não é a mesma da foto do documento de identificação, e deverá ser registrado nos arquivos enviados para o BANCO o CPF com ressalvas.

4.5. CONFRONTAÇÃO DE DADOS BIOMÉTRICOS

4.5.1. Deverá realizar a reconhecimento facial, a partir da comparação dos dados biométricos da imagem da *selfie* ou do vídeo (*frames*) do cliente capturado pela interface com os dados biométricos constantes em bases públicas e/ou privadas, bem como em bases de dados que o BANCO venha a disponibilizar.

4.5.2. Enquanto não existirem outras bases de dados biométricos disponíveis, a confrontação deverá ser realizada somente quando for apresentado como documento de identificação uma CNH (Carteira Nacional de Habilitação).

4.5.2.1. Nesse caso, a confrontação de dados biométricos deverá ser realizada utilizando a base de dados do DENATRAN.

4.5.3. Deverá verificar se os dados biométricos, capturados na *selfie*, coincidem com os dados que constam nas bases de dados consultadas.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

4.5.4. Deverá acessar a base de conhecimentos referentes a dados biométricos mais atualizada disponibilizada pelo órgão responsável bem como utilizar outras bases que vierem a ser disponibilizadas.

4.5.5. O cadastro somente poderá ser aprovado se for identificado que os dados biométricos do cliente conferem com os dados constantes nas bases consultadas, para os cadastros nos quais o serviço foi realizado.

4.5.5.1. Caso os dados biométricos não coincidam, o cadastro deverá ser reprovado.

4.5.6. Deverá informar os critérios utilizados por ocasião da confrontação dos dados biométricos do cliente e indicar o percentual de assertividade do serviço automatizado para cada cadastro em que for realizado.

4.6. VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO

4.6.1. Deverá aplicar mecanismos automatizados que permitam a verificação de padrões gráficos e de segurança dos documentos de identificação listados no ANEXO V - LISTA DE DOCUMENTOS frente e verso (autenticidade).

4.6.2. Deverá realizar o cruzamento de dados (veracidade) dos atributos dos documentos através de bases públicas e/ou privadas de informações cadastrais, visando confirmar sua veracidade.

4.6.3. Deverá ser validado, no mínimo, o formato de preenchimento (quantidade de dígitos; grafia do mês em números ou letras, em campos de data; existência ou ausência de zeros a esquerda; separadores - pontos, barras, hífen ou espaços) dos seguintes campos:

4.6.3.1. Número do documento;

4.6.3.2. Data de expedição do documento;

4.6.3.3. Data de nascimento;

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

4.6.3.4. CPF (quando existir) ou a forma de indicação de sua ausência;

4.6.3.5. Nome/designação da UF de emissão;

4.6.3.6. Nome do órgão emissor do documento.

4.6.4. Deverão ser apontadas as inconsistências verificadas entre os dados impressos no documento sob análise, enviado pelo cliente, e os padrões de emissão previstos, consideradas a UF e a data de emissão.

4.6.5. Deverá atualizar a base de conhecimentos referentes aos documentos de identificação (Bancos de dados de padrões gráficos, de segurança e de imagens) sempre que houver alteração ou disponibilização por parte do órgão emissor.

4.6.6. Deverá consultar em bases de dados de fraudadores próprias do CONTRATADO ou outra a que tenha acesso, com vistas a identificar indícios de fraude.

4.6.7. A validação dos documentos de identificação deverá ser realizada de forma AUTOMÁTICA, entretanto, deverá ser direcionado para análise e tratamento humano especializado (técnicas de documentoscopia), sempre que for necessário para garantir a autenticidade e veracidade do documento.

4.6.8. O cadastro será reprovado se for identificado que o documento não é autêntico e verídico e deverá ser registrado nos arquivos enviados para o BANCO o CPF com ressalvas.

4.6.9. O CONTRATADO deverá retornar os critérios utilizados por ocasião validação da autenticidade e da veracidade de documentos de identificação e indicar o *score* de indício de fraude para cada cadastro em que o serviço tenha sido realizado.

5. REGRAS

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

5.1. CAMPOS ESPERADOS

- 5.1.1. Os campos esperados no cadastro de um cliente estão discriminados no ANEXO VI - LISTA DE CAMPOS ESPERADOS.
- 5.1.2. A qualquer tempo, o BANCO poderá excluir ou incluir campos no ANEXO VI - LISTA DE CAMPOS ESPERADOS, sendo definido um prazo para o CONTRATADO adaptar o fluxo operacional, sem ônus adicional para o BANCO.

5.2. TIPO DE DOCUMENTOS ACEITOS

- 5.2.1. Os documentos aceitos estão discriminados no ANEXO V - LISTA DE DOCUMENTOS:
- 5.2.2. Os documentos mínimos obrigatórios por tipo de movimento serão disponibilizados pelo BANCO por meio de API.
- 5.2.3. Por ocasião da implantação da SOLUÇÃO, o BANCO indicará de qual documento deverá ser extraída a informação esperada, quando couber, a qual será tratada no processo de validação de dados.
- 5.2.4. A qualquer tempo, o BANCO poderá excluir ou incluir novos documentos no ANEXO V - LISTA DE DOCUMENTOS, sendo definido um prazo para o CONTRATADO adaptar seu fluxo operacional, sem ônus adicional para o BANCO.

5.3. Por ocasião da implantação, o BANCO especificará as demais regras que deverão ser aplicadas ao cadastro dos clientes.

5.4. As regras que não sejam passíveis de atendimento através de automação deverão ser asseguradas pelos serviços não automatizados do CONTRATADO, sem custos adicionais para o BANCO.

6. VOLUMETRIA

6.1. A plataforma deverá permitir acesso de uma média 300.000 procedimentos cadastrais por mês. O acesso simultâneo deve ser ilimitado.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

6.2. Referente à utilização dos serviços, o BANCO definirá esteiras de cadastros, como por exemplo PF e PJ, e para cada movimentação (elaboração, alteração e renovação) poderá utilizar diferentes combinações de serviços, dependendo ainda da origem do cadastro, se Digital ou Digital Agência, App Agente ou App Cliente.

6.3. A estimativa de utilização mensal de cada serviço é:

Serviço	Quantidade
<i>Liveness</i>	200.000
Classificação	730.000
Validação de dados e documentos pessoa Jurídica	5.500
Validação de dados e documentos pessoa Física	255.000
Validação de Documentos de Identificação	255.000
<i>Facematch</i>	255.000
Confrontação de Dados Biométricos	10.000

7. INTERFACE DE ACOMPANHAMENTO GERENCIAL

7.1. A SOLUÇÃO deverá prover uma interface para acompanhamento gerencial da operação em tempo real

7.2. Permitir exportar uma visão de relatório/consulta para diferentes formatos (TXT, HTML, DOC/DOCX, XLS/XLSX, CSV, XML, ODT, ODS e PDF).

7.3. Deverá fornecer, no mínimo, os relatórios e consultas especificados no ANEXO VII - RELATORIOS E DASHBOARDS DE ACOMPANHAMENTO

8. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 8.1. As interfaces deverão ser compatíveis com as ferramentas de análise de aplicativos definida pelo BANCO, para realização de Analytics, com o objetivo de fornecer, em tempo real, informações acerca do desempenho e da experiência dos usuários.
- 8.1.1. O CONTRATADO deverá integrar, ao objeto desta contratação, a ferramenta de análise de aplicativos atualmente utilizada pelo BANCO: DX App Experience Analytics, da empresa Broadcom/CA, ou outra ferramenta que o Banco venha a adquirir com o mesmo objetivo.
- 8.1.2. O BANCO disponibilizará os meios e estratégias para a integração da ferramenta de análise de aplicativos, cabendo ao CONTRATADO seguir/executar os procedimentos descritos na documentação do fabricante ou outra documentação fornecida pelo BANCO, para realizar a integração das interfaces solicitadas nesta RFP.
- 8.2. Deverá prestará os serviços com, no mínimo, 2 (dois) datacenter redundantes.
- 8.3. Deverá fornecer link dedicado e redundante para utilização dos serviços contratados pelo BANCO, de responsabilidade do CONTRATADO, para garantir o desempenho e a continuidade da comunicação, nos casos de contingência, em conformidade com ANEXO IX - REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO.
- 8.4. Deverão ser monitoradas em tempo real todas as soluções ofertadas neste RFP e que proporcionarão ao BANCO se antecipar às necessidades de suporte técnico nas soluções, considerados os seguintes aspectos:
- 8.4.1. Nível de uso da aplicação;
- 8.4.2. Nível de desempenho da aplicação por módulo ou transação;
- 8.4.3. Quantidade de chamados por módulo funcional ou transação;
- 8.4.4. Disponibilidade da aplicação;
- 8.5. O monitoramento consiste no serviço de monitoramento remoto 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 8.6. O CONTRATADO deverá possuir ferramentas que possibilitem monitoramento e correção do desempenho do sistema, em termos de utilização e tempos de resposta para os usuários.
- 8.7. O CONTRATADO deverá possuir e disponibilizar monitoração em tempo real do serviço fornecido para o BANCO, e disponibilizar, através de seu portal de acompanhamento dos serviços, desta forma o BANCO poderá monitorar a disponibilidade do serviço, além de outras métricas de desempenho da aplicação e/ou recurso, tendo a possibilidade de gerar relatórios contendo as informações de desempenho e disponibilidade.
- 8.8. O BANCO deverá ter conhecimento da metodologia de monitoramento e geração dos relatórios e poderá a qualquer momento auditar as informações fornecidas.
- 8.9. O CONTRATADO deverá permitir a coleta de informações gerais sobre a utilização das aplicações e dos recursos computacionais utilizados: número de sessões de usuário, tempo de resposta por transação, erros da aplicação e do ambiente de execução, monitoramento de consumo recursos computacionais (CPU, memória, disco, I/O e tráfego de rede) utilizados pela aplicação, permitindo visualizar média e pico de utilização destes recursos por aplicação ou recurso;
- 8.10. O CONTRATADO deverá possuir recursos que permitam enviar alertas na ocorrência de erros de severidade igual ou superior ao nível de alertas pré-configurado no sistema.
- 8.11. O CONTRATADO deverá possuir recursos que permitam detectar e alertar falhas nos componentes de hardware dos dispositivos gerenciados, que suportam a aplicação e a detecção de falhas na própria aplicação.
- 8.12. O CONTRATADO deverá possuir recursos que permitam o repasse métricas de desempenho e alertas recebidos ou gerados pelo próprio sistema e seus recursos

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

para sistemas externos (Data Center do BANCO ou outro sistema definido pelo BANCO) via SNMP Traps ou Syslog/logs ou Webservice.

9. REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 9.1. A SOLUÇÃO deverá prover meios de garantir o sigilo no tráfego e no armazenamento da informação, pelo uso de criptografia, *hash*, protocolos de transporte seguro, como por exemplo: https, ssl.
- 9.2. A SOLUÇÃO deverá prover meios de garantir o sigilo no tráfego e no armazenamento da informação, pelo uso de criptografia de transporte seguro por Protocolo TLS (versão 1.3 ou superior) e criptografia de todo o conteúdo armazenado em repouso com uso de Protocolo AES (conforme indicado pelo BANCO) e através de chave de criptografia de dados (DEK, na sigla em inglês) *a ser fornecida pelo BANCO*.
- 9.3. A SOLUÇÃO deverá ser caracterizada, quanto à segurança da informação, pela preservação da confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e pertinência.
- 9.4. Na capacidade de registro de ações (controle de log ou trilha de auditoria), a SOLUÇÃO deve registrar as ações dos administradores e que nenhum usuário, inclusive o administrador, tenha permissão de alteração desses registros.
- 9.5. A SOLUÇÃO deve controlar a segurança nas integrações (interface) entre APIs, módulos e ou aplicativos, sejam internos ou externos ao CONTRATADO, a fim de evitar comprometimento das informações ou que um problema em um módulo ou aplicativo comprometa o funcionamento de outro.
- 9.6. A SOLUÇÃO deve implementar controle para validar toda entrada de dados a fim de evitar a entrada de dados inconsistentes e ataques como "SQL injection" e "Cross-site script". Nesse sentido, aconselha-se utilizar validações para os tipos de dados, expressões regulares, entre outros.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

9.7. A integridade dos dados deve ser assegurada em todas as transações da SOLUÇÃO.

Para isso:

9.7.1. Há controle de rollback para retorno a um estado anterior à alteração de dado em caso de ocorrência de erros e ou falhas.

9.7.2. Há controle de concorrência nas transações onde sempre a informação mais atual é preservada.

9.8. A SOLUÇÃO deve atender a prática de “Segregação de função” quando da atribuição de responsabilidades e direitos de acesso. “Segregação de função” consiste na divisão de tarefas gerenciais ou operacionais, ou de áreas de responsabilidade de forma a prevenir e reduzir oportunidades de modificações não autorizadas ou mau uso de dados ou serviços.

9.9. A SOLUÇÃO deve atender a prática de “menor privilégio” quando da atribuição de responsabilidades e direitos de acesso. “Menor privilégio” determina que cada agente de um sistema (como processo, usuário, programas, entre outros) receba um conjunto mais restritivo de privilégios para acessar apenas informações e recursos necessários para seu propósito legítimo. Esse princípio limita o dano que pode resultar de acidentes, erros, ou uso não autorizado.

9.10. O acesso a partir dos usuários, de banco de dados e ou de rede, em uso pela SOLUÇÃO é controlado conforme as seguintes assertivas:

9.10.1. Nomes dos usuários e suas senhas são protegidos por criptografia (com algoritmos em versões, comprovadamente, seguras) e armazenados em base controlada e fora do alcance de usuários.

9.10.2. Há atendimento aos princípios de “segregação de função” e “menor privilégio”.

9.11. Controle de sessão:

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 9.11.1. A SOLUÇÃO limitará o número de sessões concorrentes.
- 9.11.2. Caso ocorra a perda de sessão, a SOLUÇÃO deve apresentar uma mensagem de erro e retornar a página inicial.

- 9.12. A SOLUÇÃO deve fechar / encerrar a interface com o usuário e ou outro sistema, obrigando nova autorização, quando os seguintes tipos de situações ocorrerem, no mínimo:
 - 9.12.1. Perda de integridade de informações de controle de acesso.
 - 9.12.2. Falha na comunicação com o servidor.
 - 9.12.3. Tempo limite sem atividade expirado.

- 9.13. Em relação ao gerenciamento de exceção, a SOLUÇÃO deve assegurar:
 - 9.13.1. Nenhuma página de erro interno da SOLUÇÃO deve aparecer para o usuário final. Deve existir uma página de erro padrão, configurável com mensagens ou informações relacionadas, que seja lançada no caso de exceções não previstas.
 - 9.13.2. Caso ocorra algum tipo de erro (inerente ao negócio) na montagem de qualquer interface, uma mensagem de erro deve ser apresentada informando o erro ocorrido e retornar automaticamente à página que a acionou.

- 9.14. Em relação à autenticação e autorização, a SOLUÇÃO deve:
 - 9.14.1. Possibilitar a autenticação dos usuários via LDAP utilizando repositório de usuários AD (*Active Directory*) do Windows Server 2012 e superior.
 - 9.14.2. Suportar a autenticação em múltiplos domínios federados de *Active Directory* do Windows Server 2012 e superior.
 - 9.14.3. Prover mecanismo para garantia de identidade, autenticidade e autorização de acesso de forma que cada usuário, ou grupo de usuários, possa acessar apenas as funcionalidades permitidas para o seu perfil de acesso.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 9.14.4. Implementar controle de expiração por tempo (*timeout*) ao nível de módulo da aplicação, desconectando sessão (*logout*) de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser controlado por parametrização.

10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DO CONTRATADO

- 10.1. Deverá implementar os mais atuais protocolos de mercado que garantam a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações transmitidas entre o cliente, os sistemas do BANCO e os serviços contratados localizados em infraestrutura externa ao BANCO (nuvem).
- 10.2. Deverá atender a resolução 4.658/2018 do BANCO Central do Brasil, em especial aos requisitos dispostos no CAPÍTULO III - DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS E DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, bem como atender outras resoluções que possam sucedê-la.
- 10.3. Deverá comprovar que os dados e documentos de clientes serão armazenados, de forma segura, utilizando, para tanto, criptografia, obtida por meio de algoritmos com versões, comprovadamente, seguras.
- 10.4. Deverá manter sigilo sobre dados, materiais, informações, documentos, processos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos de que venham a ter conhecimento ou acesso, ou que venham a lhe ser confiada em razão deste contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, ceder, vender, doar, explorar, comercializar, revelar, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros, sem anuência expressa do BANCO sob as penas da lei, mesmo após o término do contrato.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

10.5. Os documentos digitalizados enviados pelo BANCO, os dados extraídos e recuperados de bases públicas e ou provadas, deverão ser de uso restrito à execução dos serviços.

10.6. Dispor de mecanismos de controle e prevenção que permitam identificar e inibir a atuação de empregados ou terceiros não autorizados, buscando evitar a fuga de informações e fraudes.

11. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. Deverá atender à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei Federal 13.709/2018), preservando os direitos dos titulares dos dados, por se tratar de dados relevantes, considerando que a não observância da legislação acarreta em multa ou poderá sofrer interrupção dos serviços contratados, aplicando-se a efetivação da garantia dada ao contrato;

11.2. As consultas à base privada e pública pelo CONTRATADO, bem como as imagens e arquivos compartilhados pelos CLIENTES, devem respeitar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras legislações que impactem o objeto deste RFP.

11.3. O CONTRATADO deverá conhecer, concordar e cumprir, sem quaisquer ressalvas, as disposições a seguir relativas ao tratamento de dados pessoais, considerando o disposto na Lei 13.709/2018.

11.4. Se houver acesso, recebimento, processamento, transmissão, tratamento e/ou transferência internacional de dados de caráter pessoal, em razão e no desempenho de suas atividades, relacionadas à prestação dos serviços, deverá:

11.4.1. Cumprir as leis de privacidade de dados em relação ao tratamento de dados pessoais utilizados na realização do serviços, naquilo que for aplicável;

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 11.4.2. Tratar os dados de caráter pessoal a que tenha acesso, em razão da prestação dos serviços, com a exclusiva finalidade de prestar os serviços para os quais for contratado, sempre em conformidade com os critérios, requisitos e especificações deste RFP e seus respectivos anexos, sem a possibilidade de utilizar esses dados para finalidade distinta;
 - 11.4.3. Não divulgar a terceiros os dados de caráter pessoal a que tenha tido acesso, salvo mediante prévia e expressa autorização do BANCO;
 - 11.4.4. Manter em absoluto sigilo todos os dados de caráter pessoal e informações que lhe tenham sido confiados, obrigação esta que subsistirá ao término do contrato da prestação dos serviços objeto deste RFP;
 - 11.4.5. Não tratar dados pessoais em local diferente do estabelecido na contratação dos serviços objeto deste RFP;
 - 11.4.6. Não reter quaisquer Dados Pessoais por um período superior ao necessário para a execução dos serviços e/ou para o cumprimento das suas obrigações, ou conforme necessário ou permitido pela lei aplicável. Finalizado o contrato da prestação dos serviços objeto deste RFP por qualquer causa, deverá apagar/destruir com segurança (mediante confirmação por escrito), ou devolver ao BANCO (quando solicitado) todos os documentos e artefatos que contenham dados de caráter pessoal, a que tenha tido acesso durante a prestação dos serviços, bem como qualquer cópia destes, seja de forma documental ou magnética, a menos que a sua manutenção seja exigida ou assegurada pela legislação vigente;
 - 11.4.7. Colaborar com o BANCO na garantia do integral cumprimento das disposições previstas nas leis de proteção de dados pessoais.
- 11.5. Para os propósitos deste RFP, “dados pessoais” significam todas as informações acessadas ou recebidas, tanto pelo CONTRATADO quanto pelo BANCO, em qualquer forma tangível ou intangível referente, ou que pessoalmente identifiquem ou tornem identificáveis, qualquer empregado, cliente, agente, usuário final, fornecedor, contato ou representante do BANCO;

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

11.6. Para fins do disposto no item 11.4 o CONTRATADO deverá:

- 11.6.1. Tomar medidas convenientes para informar sua equipe de trabalho sobre as responsabilidades e confiabilidade resultantes da lei de proteção aos dados pessoais;
- 11.6.2. Notificar imediatamente ao BANCO por escrito sempre que souber ou suspeitar que ocorreu um incidente de segurança, ou uma violação à lei de proteção de dados pessoais;
- 11.6.3. Investigar eventual incidente de segurança, tomando todas as medidas necessárias para eliminar ou conter a exposição, inclusive cooperando com os esforços de investigação e remediação, mitigando qualquer dano;
- 11.6.4. Envidar esforços razoáveis para garantir que os dados pessoais sejam corretos e atualizados em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida em que tenha capacidade de fazê-lo;
- 11.6.5. Cooperar razoavelmente com o BANCO na definição de uma SOLUÇÃO para implementar os novos requisitos de proteção e segurança aos dados pessoais, caso assim a legislação vier a exigir;
- 11.6.6. Garantir que as pessoas que façam o tratamento nos dados pessoais estejam sujeitas a um dever de confidencialidade;
- 11.6.7. Adotar as medidas apropriadas para suportar às solicitações dos indivíduos para exercer seus direitos, dentro dos prazos determinados pela legislação.

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

- 11.6.8. Garantir a adoção da metodologia “Privacyby Design” e “Privacyby Default”, estabelecidos na LGPD, como forma de garantir que as medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais, serão adotadas desde a fase de concepção do produto ou do serviço objeto deste RFP.
- 11.6.9. Permitir que o BANCO, ou seus representantes devidamente autorizados, desde que com aviso prévio razoável, inspecionem e/ou auditem suas dependências, para verificar se suas atividades estão em conformidade com o disposto neste RFP.
- 11.7. O CONTRATADO deverá, ainda, respeitar as medidas de segurança implementadas pelo BANCO, incluindo as medidas de segurança físicas, técnicas e organizacionais comercialmente razoáveis e adequadas, que se fizerem necessárias para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos dados de caráter pessoal, bem como com a finalidade de evitar eventual alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado em conformidade com as disposições previstas por ocasião da contratação e na legislação aplicável.
- 11.8. O CONTRATADO deverá agir apenas de acordo com as instruções documentadas do controlador, a menos que exigido por lei para agir sem tais instruções.
- 11.9. O CONTRATADO somente poderá envolver terceiro com a autorização prévia do controlador e mediante um contrato por escrito.
- 11.10. O CONTRATADO se compromete a ajudar o BANCO no cumprimento das suas obrigações legais (LGPD) em relação à segurança do processamento, à notificação de violações de dados pessoais e às avaliações de impacto da proteção de dados.
- 11.11. O CONTRATADO deverá adotar, em seus processos, os seguintes princípios básicos de tratamento de dados pessoais: finalidade, adequação, necessidade,

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA PARA O PROCESSO DE CADASTRO, CONTEMPLANDO SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES E VALIDAÇÃO DE DADOS E DOCUMENTOS.

qualidade dos dados, transparência, segurança, não discriminação e prestação de contas.