



ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	
ONBOARDING DIGITAL	
SPP Nº 0274/2024	PROCESSO SERPRO-PON-2023/00029

1. Da Oportunidade de Negócio

A oportunidade de negócio visa atender a necessidade de redução dos riscos associados a fraudes em diversos segmentos, sejam eles públicos ou privados, proporcionando mais segurança, conveniência e tranquilidade aos CLIENTES e aos cidadãos em geral, por meio de uma solução antifraude inovadora, eficiente e personalizada.

A solução será criada para atuar de forma preventiva contra fraudes, integrando de maneira padronizada e orquestrada diversos serviços, bases de dados e órgãos provedores de informações por meio de uma infraestrutura robusta, simplificada, segura, íntegra e em conformidade com os normativos relacionados à proteção de dados pessoais, proporcionando uma melhor experiência ao CLIENTE e seus usuários finais.

Identifica-se a existência de diversos serviços eficazes, tanto no SERPRO quanto no mercado privado que já abordam aspectos específicos da prevenção de fraudes. Portanto, a solução proposta se concentrará na unificação, aperfeiçoamento e integração desses serviços, garantindo a oferta de uma solução mais abrangente, robusta, segura e eficaz.

Em suma, diante da crescente sofisticação das fraudes e da necessidade de soluções robustas, a presente proposta oferece uma abordagem integrada e coordenada, combinando o melhor do SERPRO e do mercado privado para ofertar uma solução antifraude aos CLIENTES, garantido a segurança e integridade dos seus serviços e benefícios oferecidos.

Neste contexto, “Onboarding” refere-se a serviços que incluem identificação por biometria facial, análise documental, enriquecimento e validação de dados cadastrais, por meio de uma plataforma que promova a orquestração, interoperabilidade e integração com diversos provedores de dados.

Dessa forma, essa oportunidade se sobressai ao almejar aprimorar e expandir a solução Onboarding já existente no SERPRO, incorporando funcionalidades presentes nas melhores soluções de mercado.

2. Da Solução

Uma Solução de “Onboarding Digital” voltada à detecção de fraudes consiste em um conjunto de serviços que têm por finalidade reduzir a ocorrência de transações fraudulentas, englobando ferramentas de detecção, prevenção e análise das fraudes, atuando como uma camada de proteção durante o processamento de uma transação financeira ou realização de um cadastramento, dentre outras possibilidades, permitindo a verificação inequívoca da identidade do indivíduo, garantindo segurança na

autorização para a realização da transação.

A Solução deverá ofertar, de forma conjunta, serviços de “Onboarding Digital”, com diversas funcionalidades que fazem uso de ferramentas e repositórios de dados existentes no SERPRO ou disponibilizados pela PARCEIRA, visando a implementação de uma plataforma de conectividade segura, integrada e interoperável e, desta forma, aprimorando e expandindo as soluções de “Onboarding” já ofertadas, garantindo a proteção da jornada dos CLIENTES contra fraudes e ameaças cibernéticas.

Nesse contexto, o termo “Onboarding” está relacionado a serviços que incluem identificação por biometria facial, autenticação multifatorial, análise comportamental, análise documental, enriquecimento e validação de dados cadastrais, apuração de risco de crédito (score), dentre outros, tendo por objetivo a redução das fraudes, das perdas financeiras, das contestações de compras (chargebacks), dos falsos positivos e dos custos operacionais, ao mesmo tempo em que aumenta a confiança, a conversão, a fidelização e a satisfação dos CLIENTES.

2.1. Finalidade

Uma Solução de “Onboarding Digital” voltada à detecção e mitigação de fraudes, consiste num conjunto de tecnologias e ferramentas que buscam aumentar a proteção dos serviços disponibilizados na internet, protegendo as transações online inerentes ao negócio, sejam eles públicos ou privados. Resumindo, uma solução antifraude ajuda a identificar e bloquear tentativas de fraudes e golpes, protegendo tanto o CLIENTE quanto seu usuário final.

2.2 Macro funcionalidades

Em geral, uma Solução antifraude está baseada em 4 (quatro) pilares que devem ser considerados na formulação de uma estratégia de prevenção e mitigação de incidentes, quais sejam, prevenção; detecção; remediação; e repressão. De acordo com a definição clássica, cada pilar pode ser descrito conforme abaixo:

Prevenção: Garantia de identidade do indivíduo que está realizando a ação ou transação;

Detecção: Verificação de comportamentos atípicos na operação;

Remediação: Como a fraude pode ser remediada caso ela aconteça de fato; e

Repressão: Como responder a uma fraude concretizada.

Uma Solução antifraude informatizada deverá disponibilizar ferramentas e serviços que observem os dois primeiros pilares (prevenção e detecção) e buscar subsidiar as ações para atendimento dos dois últimos (remediação e repressão).

A Solução de “Onboarding Digital” proposta disponibilizará uma plataforma para combate às fraudes no meio digital, valendo-se da orquestração, interoperabilidade e integração com diversos serviços e provedores de dados, destacando os microsserviços abaixo elencados:

- Identificação biométrica Face Match 1X1;
- Identificação biométrica Face Match 1XN;
- Documentoscopia (OCR);
- Processamento Finger 1 x 1;
- Processamento Finger 1 x N;
- Plataforma de Conectividade;
- Solução de Backoffice;
- Solução de Open Banking;
- Apuração de Risco de Crédito; e
- API de acesso a diversas bases de dados públicas e privadas.

2.3 Responsabilidades

2.3.1 As principais responsabilidades na exploração da oportunidade em regime de parceria de negócio são, preliminarmente, descritas a seguir:

2.3.1.1 Descrição das responsabilidades do SERPRO

Item	Descrição
Gestão de serviços	Todos os acionamentos (incidente, atendimento, reclamação, problema etc.), de qualquer natureza, serão concentrados na central de serviços do SERPRO, visando simplificar a entrega do serviço, acompanhar o desempenho global dos níveis de serviço e otimizar os gastos fazendo o bom uso do processo de gestão de serviços;
Atendimento de 1º nível	Atendimento realizado por equipes que seguem os scripts de atendimento e buscam aumentar a eficiência na entrega do serviço sem aumentar o gasto com equipes especializadas. Os scripts deste nível são elaborados e repassados pelo responsável no 2º e 3º níveis de atendimento, neste caso, a PARCEIRA;
Central de Monitoramento (24x7)	Equipe que configura e acompanha o monitoramento dos serviços para garantir a devida resposta aos processos de gestão de serviço, principalmente de eventos e incidentes de forma a assegurar a maior disponibilidade possível. Caberá a PARCEIRA, prover a instrumentalização necessária para que a equipe do SERPRO configure adequadamente os serviços;
Centro de Operações de Segurança (24x7)	Equipe que monitora o ambiente produtivo do SERPRO para mitigar e garantir o devido tratamento aos eventos e incidentes relacionados à segurança cibernética;

Infraestrutura (Cloud)	A solução será provida a partir de um Centro de Dados do SERPRO;
Circuito Internet	A saída para internet será fornecida pelo SERPRO, uma vez que a solução será hospedada e produzida em um de seus centros de dados;
Definição dos Perfis de Acesso e Política de Segurança	Caberá ao time de segurança do SERPRO estabelecer as regras de segurança a serem implementadas pela PARCEIRA;
Gestão Comercial	Toda relação comercial será concentrada no SERPRO, tais como, contratação, faturamento, cobrança, entre outros;
Treinamento da Equipe de TI do CLIENTE	O SERPRO absorverá o conhecimento da PARCEIRA e ficará responsável por realizar o treinamento da equipe de TI do CLIENTE. Reforçando que as interações com o CLIENTE se concentram no SERPRO, seja pela central, seja pelo time comercial ou pelas equipes de treinamento;
Treinamento para Usuário do CLIENTE	O SERPRO absorverá o conhecimento da parceira e ficará responsável por realizar o treinamento dos usuários lotados no CLIENTE;
Relacionamento com CLIENTE	Apesar das prospecções poderem ser feitas tanto pelo SERPRO quanto pela PARCEIRA, após o processo de venda, o CLIENTE entra na carteira da unidade de negócio responsável como gestor de conta e todo o relacionamento será realizado pelo SERPRO.
Fornecimento da infraestrutura de Segurança	O SERPRO deverá fornecer toda a infraestrutura de segurança física e lógica, tais como, firewall, "Anti-DDOS", segurança de perímetro, Centro de Operações de Segurança, entre outros;
Face Match 1x1	Serviço de identificação, por meio de biometria facial (Face Match), com consulta a apenas um registro com a foto da pessoa e o respectivo CPF;
Face Match 1xN	Serviço de identificação, por meio de biometria facial (Face Match), com consulta a N fotos relacionadas ao mesmo CPF;
Dados Básicos (CPF, nome e data de nascimento)	Fornecimento dos dados básicos por meio do acesso à API do serviço "Consulta CPF";
Dados Básicos CNPJ	Fornecimento dos dados básicos por meio do acesso à API do serviço "Consulta CNPJ";
Consulta Renda	Fornecimento da rotina de consulta renda. (*) Cabe ainda, posicionamento final do SERPRO quanto à viabilidade desse serviço na composição da solução.
Processamento Finger 1 x 1	Identificação, por meio da captura das impressões digitais (fingerprint) e consulta a apenas um registro de autenticação do indivíduo; e
Processamento Finger 1 x N	Identificação, por meio da captura das impressões digitais (fingerprint) e consulta a mais de um registro de autenticação do indivíduo.

2.3.1.2 Descrição das responsabilidades da PARCEIRA

Item	Descrição
Plataforma de Conectividade	Fornecimento da plataforma de conectividade (Plataforma as a Service - PaaS) da solução com todos os seus serviços;
Solução de Backoffice	Fornecimento de toda a solução de backoffice (Software as a Service - SaaS);

Solução de Open Banking	Fornecimento de toda a solução de Open Banking (Software as a Service – SaaS);
Licenças Específicas de Tecnologias Terceiras (BYOL)	Caberá a PARCEIRA realizar o “Bring Your Own License” (“traga sua própria licença”, em tradução livre) para instalação e provimento do Serviço, considerando que, neste caso, não se trata de necessidades dos usuários dos CLIENTES, mas dos produtos e ferramentas utilizadas pela PARCEIRA para entrega do serviço;
Evoluções e Correções de Defeitos	Fica a PARCEIRA responsável por estabelecer um roadmap de evolução do serviço, homologação de novas versões, bem como, a correção de defeitos (bugs) da solução;
Atendimento de 2º nível	Todos os acionamentos que não forem tratados no primeiro nível serão encaminhados para a PARCEIRA realizar o atendimento. Com isso ele poderá identificar acionamentos recorrentes e melhorar os scripts de atendimento do 1º nível do SERPRO;
Atendimento de 3º nível	Trata-se dos atendimentos mais especializados para os times técnicos da PARCEIRA. Assim como os atendimentos de 2º nível, caberá a PARCEIRA avaliar a oportunidade de repassar o conhecimento ao SERPRO, na forma de scripts, para que possam ser tratados no 1º nível;
Capacitação Técnica da Equipe do SERPRO	A PARCEIRA deverá fornecer repasse de conhecimento para as equipes do SERPRO, tais como, a equipe de operação, a equipe de vendas e outras que fizerem sentido para melhorar a oferta conjunta do serviço;
Implantação / Onboarding	Trata-se de uma atividade que será assistida pelo SERPRO, mas a responsabilidade da implantação, em um novo CLIENTE, será da PARCEIRA;
Documentoscopia	Serviço de validação de documento de identificação, com a extração de dados dos documentos (OCR) e a verificação da conformidade e prevenção à fraude documental;
Validação de Telefone e Endereço	Fornecimento da rotina de validação de telefone e endereço;
Validação de Identificação de E-mail	Fornecimento da rotina de identificação de e-mail;
Apuração de Risco de Crédito	Fornecimento da rotina de apuração de risco de crédito;
Consulta Base de Óbitos	Fornecimento da rotina de acesso à base de óbitos;
Classe Social	Fornecimento da rotina de consulta de classe social;
Pessoa Politicamente Exposta (PPE)	Fornecimento da rotina de identificação de pessoas politicamente expostas; e
WhatsApp e Redes Sociais	Fornecimento da rotina de consulta ao aplicativo WhatsApp e às demais redes sociais.

2.3.1.3 Descrição das responsabilidades compartilhadas

Item	Descrição
Implementação das Políticas de Segurança	O SERPRO define as políticas de segurança, cuja implementação abrange níveis de rede, integrações de conectividade e soluções de virtualização, tornando esta responsabilidade compartilhada;
Gestão do Serviço	A entrega do serviço é realizada em conjunto, bem como a gestão de incidentes, eventos, problemas e mudanças. Entretanto, o SERPRO assume a responsabilidade primordial pelos canais de relacionamento, infraestrutura e conectividade.
Consultoria	Solicitações de consultoria serão responsabilidade do SERPRO. Contudo, se um assunto for específico ou desconhecido, referente à tecnologia da PARCEIRA, esta será responsabilizada pelo atendimento.
Prospecção	As equipes de vendas de ambas as Partes poderão apresentar o produto resultante da parceria e cultivar prospecções. No entanto, todos os contratos no setor público serão formalizados pelo SERPRO, que também gerenciará o relacionamento pós-venda.
Liveness	Realiza a validação de identidade de forma remota verificando se a pessoa está viva e se é realmente quem diz ser.

2.3.2 A tabela a seguir apresenta as responsabilidades das Partes, sendo que 19 (dezenove) estão sob a responsabilidade do SERPRO, 17 (dezessete) da PARCEIRA e 05 (cinco) compartilhadas.

Responsabilidade	Serpro	Parceira
Central de Serviços	X	
Atendimento de 1º Nível	X	
Central de Monitoramento (24x7)	X	
Centro de Operações de Segurança (24x7)	X	
Infraestrutura (Cloud)	X	
Circuito Internet	X	
Definição dos Perfis de Acesso e Política de Segurança	X	
Gestão Comercial	X	
Treinamento da Equipe de TI do CLIENTE	X	
Treinamento para Usuário do CLIENTE	X	
Relacionamento com CLIENTE	X	
Fornecimento de infraestrutura de Segurança Física e Lógica	X	
Face Match 1x1	X	
Face Match 1xN	X	
Dados Básicos (CPF, nome e data de nascimento)	X	
Dados Básicos CNPJ	X	
Consulta Renda (*)	X	
Processamento Finger 1 x 1	X	
Processamento Finger 1 x n	X	
Plataforma de Conectividade (PaaS)		X

Solução de Backoffice (SaaS)		X
Solução de Open Banking (SaaS)		X
Licenças Específicas de Tecnologias Terceiras (BYOL)		X
Evoluções e Correções de Defeitos		X
Atendimento de 2º Nível		X
Atendimento de 3º Nível		X
Capacitação Técnica da Equipe do Serpro		X
Implantação/Onboarding		X
Documentoscopia		X
Validação de Telefone e Endereço		X
Validação e Identificação de E-mail		X
Apuração de Risco de Crédito		X
Consulta Base de Óbitos		X
Classe Social		X
Pessoa Politicamente Exposta (PPE)		X
WhatsApp e Redes Sociais		X
Implementação das Políticas de Segurança	X	X
Gestão do Serviço	X	X
Consultoria	X	X
Prospecção	X	X
Liveness	X	X

As responsabilidades preliminares aqui estabelecidas não afastam a necessidade futura de se avaliar e negociar os diversos matizes que compõem o desenvolvimento, a estruturação, a inserção no mercado e a operação da solução com a empresa parceira, variáveis fundamentais e inviáveis de serem pré-determinadas objetivamente e de forma exauriente em sede de edital, posto que serão rediscutidas e convalidadas quando da estruturação conjunta do termo de contrato associativo.