

## ANEXO XV - CENÁRIOS PARA PROVA DE CONCEITO

Este documento descreve os cenários de uso da plataforma de CX – *Customer Experience*, doravante denominada SOLUÇÃO, na etapa de Prova de Conceito (POC). Os cenários abordarão os requisitos destacados para a POC descritos no **Anexo III - Requisitos Funcionais**, **Anexo IV – Especificação de Requisitos Não Funcionais** e **Anexo VIII – Serviços de Integração com os Sistemas Legados**, bem como outros requisitos dos referidos anexos que se façam necessários no cenário a ser demonstrado. Aqueles requisitos que serão alvo da POC que não estejam contemplados nos cenários deverão ser demonstrados individualmente.

### 1. FINALIDADE E MÉTODO DA PROVA DE CONCEITO

Este documento descreve os cenários de uso da plataforma de CX – Customer Experience, doravante denominada SOLUÇÃO, a serem demonstrados na etapa de Prova de Conceito (PoC). Os cenários verificam, de forma prática e observável, os requisitos declarados pelo PROPONENTE no ANEXO III – REQUISITOS FUNCIONAIS, complementados pelos requisitos não funcionais e de integração constantes dos anexos próprios do Edital.

A PoC não substitui a etapa declaratória. Ela confirma ou infirma as declarações prestadas na matriz de requisitos do ANEXO III, nos termos do item 3.5 daquele Anexo, e contempla obrigatoriamente a totalidade dos 83 (oitenta e três) requisitos classificados como OBRIGATÓRIOS, conforme item 4.5.3 do mesmo documento.

Cada cenário deste Anexo identifica, de forma expressa, os requisitos do ANEXO III que verifica. A matriz de rastreabilidade constante do item 4 demonstra a cobertura integral dos requisitos obrigatórios pelos cenários aqui definidos. Requisitos obrigatórios que, por qualquer razão, não puderem ser demonstrados no contexto de um cenário deverão ser demonstrados individualmente, pelo PROPONENTE, na mesma sessão de PoC.

A execução dos cenários observará idênticas condições para todos os PROPONENTES: mesma massa de dados fictícia fornecida pelo BANCO, mesmo roteiro, mesma ordem de execução, mesmo tempo máximo por cenário e mesma composição da banca avaliadora, de modo a assegurar comparabilidade técnica entre as soluções participantes.

### 2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO, PESOS E APROVAÇÃO

A avaliação de cada cenário observará os seguintes conceitos, atribuídos por verificação (passo de validação) e consolidados por cenário:

**DEMONSTRADO** – a funcionalidade foi executada integralmente, ao vivo, na versão comercial ofertada, produzindo o resultado esperado descrito no cenário.

**DEMONSTRADO COM RESSALVA** – a funcionalidade foi executada e produziu o resultado esperado, porém mediante customização, integração com módulo complementar do próprio fabricante ou com produto de terceiro indicado na proposta, com custos já incluídos no preço ofertado.

**NÃO DEMONSTRADO** – a funcionalidade não foi executada, não produziu o resultado esperado, ou foi apresentada exclusivamente por meio de material institucional, vídeo, slide ou ambiente pré-gravado.

Apresentação por vídeo, slide, documentação ou ambiente pré-gravado não configura demonstração. Toda verificação deve ocorrer ao vivo, em ambiente acessado na sessão, com os dados fornecidos pelo BANCO.

Os cenários classificam-se em ELIMINATÓRIOS e CLASSIFICATÓRIOS. São eliminatórios os cenários que verificam requisitos classificados como OBRIGATÓRIOS no ANEXO III. O

conceito NÃO DEMONSTRADO em qualquer requisito obrigatório acarreta a reprovação do PROPONENTE na PoC, independentemente da pontuação obtida nos demais cenários.

Os cenários classificatórios não eliminam, mas compõem a pontuação final e serão utilizados como critério de desempate, na ordem em que estão numerados neste Anexo.

A Nota da PoC (NP) será apurada pela soma ponderada dos cenários, conforme os pesos indicados no campo “Peso e criticidade” de cada cenário, cuja soma totaliza 100 (cem) pontos. Em cada cenário, o conceito DEMONSTRADO corresponde a 100% do peso, DEMONSTRADO COM RESSALVA a 50% do peso e NÃO DEMONSTRADO a 0% do peso, aplicados proporcionalmente ao número de verificações do cenário.

Divergência entre o declarado no ANEXO III e o demonstrado na PoC sujeitará o PROPONENTE às penalidades previstas no Edital, na forma do item 3.5 daquele Anexo.

Todas as sessões serão registradas em ata, com identificação dos avaliadores, do horário de início e término de cada cenário, do conceito atribuído a cada verificação e da respectiva motivação. A ata será juntada ao processo e disponibilizada aos PROPONENTES.

### 3. CENÁRIOS PARA PoC

| <b>PoC-01 – Workflow, Alçadas e Tramitação entre Unidades</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| Verificar a existência de motor de workflow nativo, com desenho gráfico, controle de prazos, responsáveis, níveis de alçada parametrizáveis e substituição automática de responsável, aplicável a processos de relacionamento e de crédito do BANCO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (8): RF-WFL-001; RF-WFL-002; RF-WFL-003; RF-WFL-004; RF-WFL-005; RF-WFL-012; RF-WFL-015; RF-WFL-023.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 1. Ambiente da SOLUÇÃO acessado ao vivo, com a massa de dados fictícia fornecida pelo BANCO.<br>2. Estrutura organizacional de teste previamente carregada, contendo ao menos duas unidades, três usuários e um gestor.<br>3. Nenhum fluxo pré-construído especificamente para esta PoC; o fluxo deve ser desenhado na sessão.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| 1. Desenhar, na interface gráfica da SOLUÇÃO e sem escrita de código, um fluxo de solicitação de crédito com quatro etapas: gerente de relacionamento, análise de crédito, compliance e aprovação final.<br>2. Parametrizar dois níveis de alçada, sendo o segundo acionado apenas quando o valor da solicitação exceder limite definido na sessão pelo BANCO.<br>3. Atribuir a etapa de análise de crédito a um grupo de usuários vinculado a uma unidade, e não a um usuário nominal.<br>4. Definir prazo para cada etapa, com alerta automático ao responsável e escalonamento ao gestor em caso de estouro do prazo.<br>5. Configurar uma etapa serial e duas etapas paralelas no mesmo fluxo, demonstrando que a etapa seguinte à paralela só é liberada após a conclusão de ambas.<br>6. Registrar a ausência de um empregado e verificar a transferência automática das atividades pendentes ao substituto.<br>7. Abrir a interface de acompanhamento e verificar, na visão do usuário e na visão do gestor, o status das tarefas próprias e da equipe, com o ponto exato do fluxo.<br>8. Alterar, ao vivo, o fluxo para incluir uma nova etapa de conferência e verificar o efeito sobre instâncias já em andamento. |  |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| 1. O fluxo é desenhado graficamente e publicado sem escrita de código e sem intervenção do fabricante.<br>2. As alçadas são acionadas conforme o valor, e a etapa paralela bloqueia o avanço até a conclusão de todos os ramos.<br>3. O alerta de prazo é disparado e o escalonamento ocorre automaticamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |

4. A substituição de responsável ocorre sem intervenção manual em cada tarefa.
5. As interfaces de acompanhamento exibem status individual e de equipe com o ponto do fluxo.

**Critério de aprovação / reprovação**

APROVADO se todos os oito passos forem executados ao vivo com o resultado esperado. REPROVADO se qualquer requisito obrigatório associado receber conceito NÃO DEMONSTRADO, em especial se o desenho do fluxo exigir código, script ou intervenção do fabricante.

**Peso e criticidade**

ELIMINATÓRIO. Peso: 7 pontos. Criticidade: CRÍTICA – o motor de workflow sustenta os processos de relacionamento, crédito e atendimento do BANCO.

**PoC-02 – Parametrização sem Código, Formulários e Construção de Painéis**
**Objetivo**

Verificar a capacidade de adaptar a SOLUÇÃO às regras do BANCO por configuração, sem alteração de código-fonte, incluindo criação de formulários web, filtros reutilizáveis e painéis analíticos pelo próprio usuário.

**Requisitos relacionados (ANEXO III)**

Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (5): RF-WFL-037; RF-WFL-038; RF-WFL-040; RF-WFL-044; RF-WFL-050.

**Condições de execução**

1. Perfil de usuário de negócio, sem privilégios de desenvolvedor, utilizado para executar as tarefas de configuração.
2. Cronômetro acionado pela banca no início de cada passo, para registro do tempo de execução.

**Passos de validação**

1. Incluir um novo campo personalizado no cadastro de cliente, com máscara e regra de obrigatoriedade, utilizando exclusivamente interface gráfica de arrastar e soltar.
2. Criar um formulário web parametrizável de captação de dados, publicá-lo e demonstrar a internalização automática dos dados capturados na base da SOLUÇÃO.
3. Criar, salvar e reaplicar um filtro de segmentação combinando ao menos quatro atributos, sem escrita de consulta a banco de dados.
4. Compartilhar o filtro salvo com outro usuário e verificar a reutilização por esse segundo perfil.
5. Construir um painel com três visualizações distintas a partir do filtro criado, alterando eixos, legendas e escala pela interface.
6. Realizar drill-down do painel até o registro individual do cliente.
7. Exportar o painel e a lista subjacente nos formatos .XLSX, .CSV e .PDF.

**Resultado esperado**

1. Todas as configurações são concluídas por perfil de negócio, sem código e sem indisponibilidade da SOLUÇÃO.
2. O formulário publicado grava os dados diretamente na base, sem etapa manual de importação.
3. Filtros e painéis são persistidos, reutilizáveis e compartilháveis entre perfis.
4. O drill-down alcança o nível de registro individual e a exportação ocorre nos três formatos.

**Critério de aprovação / reprovação**

APROVADO se as sete verificações forem concluídas por perfil de negócio, sem código. REPROVADO se qualquer passo exigir desenvolvimento, script, abertura de chamado ao fabricante ou janela de indisponibilidade.

**Peso e criticidade**

ELIMINATÓRIO. Peso: 5 pontos. Criticidade: ALTA – a autonomia de parametrização determina o custo e o prazo das evoluções durante a vigência contratual.

**PoC-03 – Visão 360° do Cliente e Integração com o Cadastro Corporativo**
**Objetivo**

Verificar a consolidação, em interface única, dos dados cadastrais, transacionais, de relacionamento e de atendimento do cliente, com identificação automática do cliente em atendimento e atualização a partir do cadastro do BANCO.

| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (7): RF-NEG-013; RF-NEG-014; RF-NEG-015; RF-NEG-037; RF-NEG-043; RF-INT-003; RF-INT-004.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1. Massa de dados contendo, no mínimo, um cliente pessoa física e um cliente pessoa jurídica, cada qual com histórico em três canais distintos.<br>2. Simulador de cadastro corporativo disponibilizado pelo BANCO para a sessão, acessível por API.<br>3. Um dos clientes da massa deve pertencer a segmento diverso do outro, para verificação do atendimento a todos os segmentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1. Acessar a visão 360° de um cliente pessoa física e verificar a apresentação consolidada de dados cadastrais, produtos contratados, responsabilidades ativas e inativas e esteira de crédito em andamento.<br>2. Repetir o passo anterior para o cliente pessoa jurídica, verificando que a visão 360° opera para todos os segmentos definidos pelo BANCO.<br>3. Verificar, no histórico único, a presença das interações dos três canais, com data, hora, canal de origem, usuário responsável e status.<br>4. Iniciar um atendimento simulado e verificar a identificação automática do cliente, sem digitação manual de chave de busca pelo atendente.<br>5. Contratar um produto no simulador e verificar a orquestração da informação na visão 360°, com o estágio do fluxo de contratação.<br>6. Alterar um dado cadastral no simulador e verificar a atualização na SOLUÇÃO conforme a periodicidade e as regras definidas pelo BANCO.<br>7. Cronometrar o tempo de carga integral da visão 360°, em três execuções consecutivas. |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1. A visão 360° apresenta, em tela única, dados cadastrais, transacionais, de relacionamento e de atendimento, para pessoa física e jurídica.<br>2. O histórico é único, cronológico e identifica canal, data, hora, responsável e status.<br>3. A identificação do cliente em atendimento é automática.<br>4. A atualização cadastral é propagada conforme regra definida, sem intervenção manual.<br>5. O tempo de carga é registrado em ata para efeito comparativo entre PROPONENTES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| APROVADO se a consolidação ocorrer em interface única, com dados provenientes de integração ao vivo. REPROVADO se a visão depender de navegação entre múltiplas telas desconexas, de carga manual prévia ou de dados estáticos pré-carregados para a apresentação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ELIMINATÓRIO. Peso: 7 pontos. Criticidade: CRÍTICA – a visão 360° é o núcleo funcional do objeto e a principal lacuna identificada no diagnóstico institucional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>PoC-04 – Carteirização, Distribuição e Movimentação de Clientes</b>                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Verificar a gestão de carteiras de clientes por gerente, agência e segmento, com regras de distribuição e movimentação parametrizáveis pelo próprio BANCO.                                                                                                                                      |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (3): RF-NEG-018; RF-NEG-019; RF-NEG-020.                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1. Massa contendo, no mínimo, 200 clientes distribuídos em três carteiras e duas agências.<br>2. Regras de carteirização informadas pela banca no início da sessão, não conhecidas previamente pelo PROPONENTE.                                                                                 |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1. Acessar o gerenciador de carteira na visão do gerente de relacionamento e verificar a apresentação resumida e analítica dos valores em contratação e da composição da carteira.<br>2. Acessar a mesma informação nas visões de agência e de segmento, verificando a consistência dos totais. |

|                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Configurar, pela interface, uma nova regra de distribuição baseada em porte e região, conforme critério informado pela banca na sessão.                                                                                         |
| 4. Executar a redistribuição e verificar a movimentação dos clientes entre carteiras, com registro do responsável e do momento da movimentação.                                                                                    |
| 5. Realizar movimentação pontual de um cliente entre carteiras e verificar a preservação integral do histórico de relacionamento.                                                                                                  |
| 6. Alterar a regra de distribuição e reexecutar, verificando o tempo necessário para a mudança entrar em vigor.                                                                                                                    |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                          |
| 1. As três visões de carteira são disponibilizadas com totais consistentes entre si.                                                                                                                                               |
| 2. A regra de distribuição é criada e alterada pela interface, sem código e em tempo oportuno.                                                                                                                                     |
| 3. A movimentação preserva o histórico e registra responsável e data.                                                                                                                                                              |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                          |
| APROVADO se a regra for criada e alterada na própria sessão, por interface, com resultado observável. REPROVADO se a alteração de regra depender do fabricante, de desenvolvimento ou de processamento não demonstrável na sessão. |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                          |
| ELIMINATÓRIO. Peso: 4 pontos. Criticidade: ALTA – a carteirização é o processo hoje executado de forma artesanal pelo BANCO.                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PoC-05 – Contas, Oportunidades, Tarefas e Agenda Integrada</b>                                                                                                                                                                                 |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                   |
| Verificar a gestão integrada de contas, contatos, leads, oportunidades, tarefas e compromissos, com histórico completo de comunicações associado ao cliente.                                                                                      |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                        |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (6): RF-NEG-002; RF-NEG-003; RF-NEG-005; RF-NEG-006; RF-NEG-007; RF-NEG-012.                                                                                                                                  |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                      |
| 1. Conta de usuário com calendário corporativo integrado, disponibilizado pelo BANCO para a sessão.                                                                                                                                               |
| 2. Massa contendo cliente com histórico prévio de e-mail, SMS e WhatsApp.                                                                                                                                                                         |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                        |
| 1. Criar uma conta, associar dois contatos e registrar uma oportunidade vinculada.                                                                                                                                                                |
| 2. Acessar a visão 360° da conta e verificar a exibição de todas as oportunidades já trabalhadas para o cliente, inclusive as encerradas.                                                                                                         |
| 3. Criar tarefa vinculada simultaneamente a uma campanha, a uma conta e a uma oportunidade.                                                                                                                                                       |
| 4. Configurar a criação automática de tarefa recorrente a partir de um evento de negócio definido na sessão.                                                                                                                                      |
| 5. Verificar a lista de tarefas pré-filtrada por responsável e por prazo, com notificação de vencimento.                                                                                                                                          |
| 6. Agendar compromisso e verificar a sincronização bidirecional com o calendário corporativo do usuário.                                                                                                                                          |
| 7. Consultar o histórico do cliente e verificar a presença de todos os e-mails, SMS, mensagens WhatsApp, notificações push, tarefas e compromissos associados.                                                                                    |
| 8. Registrar o resultado de um compromisso e verificar a atualização automática da oportunidade relacionada.                                                                                                                                      |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                         |
| 1. Contas, contatos, leads, oportunidades e tarefas operam como entidades relacionadas, com navegação entre elas.                                                                                                                                 |
| 2. A agenda é única e sincronizada com o calendário corporativo.                                                                                                                                                                                  |
| 3. O histórico de comunicações é completo e associado ao cliente.                                                                                                                                                                                 |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                         |
| APROVADO se as oito verificações forem executadas com relacionamento efetivo entre as entidades. REPROVADO se o histórico de comunicações for parcial, se a agenda não sincronizar ou se a tarefa não puder ser vinculada a mais de uma entidade. |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                         |

ELIMINATÓRIO. Peso: 6 pontos. Criticidade: ALTA – sustenta a rotina diária da rede de agências e dos escritórios digitais.

| <b>PoC-06 – Criação e Execução de Campanhas Multicanais sem Código</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Verificar a criação, aprovação, disparo e rastreamento de campanhas multicanais por interface de arrastar e soltar, abrangendo e-mail, SMS, WhatsApp, push e redes sociais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (8): RF-MKT-001; RF-MKT-002; RF-MKT-006; RF-MKT-009; RF-MKT-010; RF-MKT-012; RF-MKT-043; RF-MKT-047.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Provedor oficial da API do WhatsApp Business habilitado no ambiente de demonstração.</li> <li>2. Lista de teste com destinatários reais fornecidos pela banca, para verificação de entrega efetiva.</li> <li>3. Perfil de usuário de marketing, sem privilégios de desenvolvedor.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Criar uma campanha pela interface de arrastar e soltar, definindo jornada com pelo menos três pontos de decisão.</li> <li>2. Selecionar simultaneamente os canais e-mail, SMS, WhatsApp, push e ao menos uma rede social.</li> <li>3. Elaborar as mensagens de cada canal a partir de modelo personalizável, com campos dinâmicos do cliente.</li> <li>4. Pré-visualizar cada mensagem antes do disparo, em todos os canais selecionados.</li> <li>5. Configurar teste A/B ou multivariado sobre o conteúdo de e-mail.</li> <li>6. Parametrizar gatilho de disparo automático a partir de um evento de negócio definido pela banca na sessão.</li> <li>7. Submeter a campanha a fluxo de aprovação e liberar a execução com o perfil de gestor.</li> <li>8. Executar o disparo ao vivo para a lista de teste e verificar o recebimento efetivo nos dispositivos indicados pela banca.</li> <li>9. Acompanhar, em tela, o rastreamento de entrega, abertura e clique por canal.</li> </ol> |  |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A campanha é construída e publicada sem escrita de código.</li> <li>2. As mensagens são entregues nos dispositivos de teste, em todos os canais selecionados.</li> <li>3. O fluxo de aprovação bloqueia a execução até a liberação pelo gestor.</li> <li>4. O rastreamento por canal é apresentado na própria SOLUÇÃO.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| APROVADO se houver entrega efetiva verificada em todos os canais e rastreamento na própria SOLUÇÃO. REPROVADO se qualquer canal exigir ferramenta externa não integrada nativamente, se o WhatsApp não operar por provedor oficial, ou se o disparo não puder ser demonstrado ao vivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| ELIMINATÓRIO. Peso: 7 pontos. Criticidade: CRÍTICA – o disparo multicanal é a principal capacidade ausente no cenário atual do BANCO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |

| <b>PoC-07 – Segmentação, Gestão de Listas e Exportação de Públicos</b>                                                                                                                                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                         |  |
| Verificar a segmentação de público-alvo por múltiplos critérios, o reaproveitamento de listas, a importação em massa e a exportação nos formatos exigidos pelo BANCO.                                                                   |  |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                              |  |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (5): RF-MKT-022; RF-MKT-023; RF-MKT-024; RF-MKT-025; RF-MKT-026.                                                                                                                                    |  |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                            |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arquivo de carga com 50.000 registros fornecido pela banca no momento da sessão, em formato .CSV.</li> <li>2. Critérios de segmentação informados pela banca no início do cenário.</li> </ol> |  |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                              |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Construir segmentação combinando critérios demográficos, firmográficos, comportamentais e de relacionamento, conforme definido pela banca.</li> <li>2. Salvar o público-alvo resultante e reaplicá-lo em nova campanha, sem reconstrução dos critérios.</li> <li>3. Importar o arquivo de 50.000 registros e registrar o tempo total de carga.</li> <li>4. Configurar rotina de importação periódica em lote, com tratamento de erro e relatório de rejeição.</li> <li>5. Exportar o público segmentado nos formatos .XLSX, .CSV, .XML, .PDF e .TXT.</li> <li>6. Verificar a integridade dos dados exportados por amostragem definida pela banca.</li> </ol> |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A segmentação combina os quatro tipos de critério em uma única consulta, sem código.</li> <li>2. Listas são persistidas e reutilizadas entre campanhas.</li> <li>3. A importação em massa é concluída com relatório de rejeição e tempo registrado em ata.</li> <li>4. A exportação ocorre em todos os formatos exigidos, com integridade verificada.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| APROVADO se a exportação ocorrer em todos os formatos exigidos e a importação em massa for concluída na sessão. REPROVADO se algum formato exigido não for suportado ou se a importação exigir tratamento manual do arquivo fora da SOLUÇÃO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ELIMINATÓRIO. Peso: 5 pontos. Criticidade: ALTA – a portabilidade de públicos reduz o risco de aprisionamento tecnológico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PoC-08 – Leads: Captura, Qualificação, Roteamento e Painéis</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Verificar a captura de leads em múltiplos canais, a qualificação por pontuação, o roteamento automatizado conforme regras e o tratamento das falhas de distribuição.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (6): RF-MKT-033; RF-MKT-034; RF-MKT-035; RF-MKT-036; RF-MKT-037; RF-MKT-038.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulário web publicado no cenário PoC-02 utilizado como origem de captura.</li> <li>2. Regras de roteamento informadas pela banca na sessão, incluindo ao menos uma regra que resultará em lead não roteado.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capturar leads a partir do formulário web e de ao menos uma rede social.</li> <li>2. Aplicar regras de pontuação baseadas em comportamento e interações, com atribuição automática na captura.</li> <li>3. Classificar os contatos em níveis de atendimento conforme experiência negocial e conteúdo consultado.</li> <li>4. Executar o roteamento automático e verificar a atribuição conforme as regras informadas.</li> <li>5. Verificar o relatório de sucessos e insucessos da distribuição e executar a distribuição manual do lead não roteado.</li> <li>6. Escalar o lead ao nível seguinte de atendimento e verificar a preservação de dados, documentos, comentários e observações registrados no nível anterior.</li> <li>7. Acessar os painéis de controle e alerta compartilhados entre vendas, comercial e marketing, com funil e taxa de conversão.</li> </ol> |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leads são capturados, pontuados e roteados automaticamente conforme as regras informadas na sessão.</li> <li>2. O relatório de insucessos identifica os leads não roteados e permite a distribuição manual.</li> <li>3. O escalonamento preserva integralmente o conteúdo registrado no nível anterior.</li> <li>4. Os painéis são compartilhados entre as três áreas, com filtro em nível de cliente.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| APROVADO se o roteamento e a pontuação operarem conforme regras definidas na própria sessão. REPROVADO se as regras precisarem ser preparadas previamente, se o relatório de insucessos não existir, ou se houver perda de conteúdo no escalonamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ELIMINATÓRIO. Peso: 6 pontos. Criticidade: ALTA – o funil de leads sustenta a estratégia de expansão de base. |

| <b>PoC-09 – Inteligência Artificial Aplicada a Campanhas e Analítica de Dados</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Verificar os recursos nativos de inteligência artificial para segmentação, automação e análise de campanhas, sem codificação, bem como os instrumentos analíticos sobre as fontes de dados do BANCO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (4): RF-MKT-013; RF-MKT-014; RF-MKT-015; RF-IIA-001.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Base analítica de teste fornecida pelo BANCO, contendo dados de navegação em site e aplicativo.</li> <li>2. Perfil de usuário de negócio, sem privilégios de cientista de dados.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acionar o recurso de IA para sugerir segmentação de público a partir de objetivo de negócio descrito em linguagem natural pela banca.</li> <li>2. Verificar a explicabilidade da sugestão: quais variáveis foram consideradas e com que peso.</li> <li>3. Gerar análise da jornada do cliente com identificação dos pontos de abandono.</li> <li>4. Acionar a previsão de resultado da campanha antes do disparo e registrar os valores previstos.</li> <li>5. Consultar os indicadores de conversão, engajamento, valorização de marca, CSAT e NPS em painel nativo.</li> <li>6. Executar análise de segmentação sobre os usuários de site e aplicativo a partir da base analítica fornecida.</li> <li>7. Exportar o resultado analítico e verificar a consistência com os dados de origem.</li> </ol> |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A IA opera de forma nativa, acionável por perfil de negócio e sem codificação.</li> <li>2. As sugestões são explicáveis, com indicação das variáveis consideradas.</li> <li>3. Os indicadores exigidos estão disponíveis nativamente, sem construção sob demanda.</li> <li>4. A análise sobre site e aplicativo é executada na sessão, com resultado exportável.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| APROVADO se os recursos forem nativos e acionáveis por perfil de negócio. REPROVADO se a IA exigir módulo de terceiro não declarado na proposta, se a sugestão não for explicável, ou se os indicadores exigidos precisarem ser construídos manualmente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ELIMINATÓRIO. Peso: 4 pontos. Criticidade: ALTA – a explicabilidade é exigência de governança em instituição financeira regulada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>PoC-10 – Métricas de Experiência do Cliente e Pesquisas Automatizadas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Verificar a implantação e a automação de pesquisas de experiência nos canais exigidos, com apuração de NPS, CSAT, CES e eNPS consolidada em painéis.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (2): RF-CXP-001; RF-CXP-002.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Destinatários de teste fornecidos pela banca para recebimento efetivo das pesquisas.</li> <li>2. QR Code gerado na própria sessão, lido por dispositivo da banca.</li> </ol>                                                                                                                                     |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Configurar coleta de feedback pelos canais e-mail, SMS, site, aplicativo, QR Code, link e WhatsApp.</li> <li>2. Criar pesquisa de NPS e pesquisa de CSAT a partir de modelo nativo, sem código.</li> <li>3. Parametrizar o disparo automático da pesquisa a partir do encerramento de um atendimento.</li> </ol> |

|                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Encerrar um atendimento simulado e verificar o disparo automático em pelo menos três canais.                                                                                                               |
| 5. Responder à pesquisa pelo dispositivo da banca, via QR Code e via WhatsApp.                                                                                                                                |
| 6. Verificar a consolidação das respostas em painel analítico, com apuração de NPS, CSAT, CES e eNPS.                                                                                                         |
| 7. Verificar a associação da resposta ao cliente na visão 360°.                                                                                                                                               |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                     |
| 1. Os sete canais exigidos estão disponíveis e operantes.                                                                                                                                                     |
| 2. As pesquisas são criadas por modelo nativo e disparadas automaticamente por evento.                                                                                                                        |
| 3. As métricas são apuradas e consolidadas em painel, com vínculo ao cliente respondente.                                                                                                                     |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                     |
| APROVADO se os sete canais operarem e as quatro métricas forem apuradas nativamente. REPROVADO se qualquer canal exigido não estiver disponível ou se a apuração das métricas depender de ferramenta externa. |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                     |
| ELIMINATÓRIO. Peso: 3 pontos. Criticidade: MÉDIA – as métricas de CX sustentam o acompanhamento do resultado da contratação.                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PoC-11 – Assistente Virtual Cognitivo e Transferência para Curadoria Humana</b>                                                                                                                                                                                               |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Verificar o assistente virtual com inteligência artificial generativa em ambiente web, mobile e mensageria instantânea, incluindo a transferência para atendimento humano quando não houver resolução.                                                                           |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                       |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (3): RF-IIA-004; RF-IIA-005; RF-IIA-013.                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1. Base de conhecimento carregada na sessão a partir de documento fornecido pela banca, não conhecido previamente pelo PROPONENTE.                                                                                                                                               |
| 2. Roteiro de perguntas definido pela banca, incluindo variações regionais de linguagem da área de atuação do BANCO.                                                                                                                                                             |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1. Carregar a base de conhecimento fornecida pela banca e publicar o assistente.                                                                                                                                                                                                 |
| 2. Interagir por texto em ambiente web, formulando as perguntas do roteiro da banca.                                                                                                                                                                                             |
| 3. Repetir a interação em ambiente mobile e em mensageria instantânea.                                                                                                                                                                                                           |
| 4. Formular pergunta com termo regional e verificar a compreensão.                                                                                                                                                                                                               |
| 5. Formular pergunta fora do escopo da base e verificar a transferência para curadoria humana.                                                                                                                                                                                   |
| 6. Verificar, na transferência, a entrega do contexto completo da conversa ao atendente humano.                                                                                                                                                                                  |
| 7. Acessar as interações registradas e verificar a disponibilidade de avaliação e ajuste do comportamento do assistente.                                                                                                                                                         |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1. O assistente responde com base no conteúdo carregado na sessão, nos três ambientes.                                                                                                                                                                                           |
| 2. A transferência para o atendente humano ocorre com preservação integral do contexto.                                                                                                                                                                                          |
| 3. As interações ficam registradas e são passíveis de curadoria pelo BANCO.                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                        |
| APROVADO se o assistente operar sobre base carregada na própria sessão e a transferência preservar o contexto. REPROVADO se o assistente operar apenas sobre base pré-treinada, se qualquer dos três ambientes não for demonstrado, ou se o contexto se perder na transferência. |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ELIMINATÓRIO. Peso: 4 pontos. Criticidade: ALTA – o atendimento cognitivo é dimensionado para absorver a elevação de demanda prevista na migração da plataforma central.                                                                                                         |

|                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|
| <b>PoC-12 – Recomendação NBO/NBA/NBC e Efetividade de Vendas</b> |
| <b>Objetivo</b>                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verificar a construção de modelos de recomendação de próxima melhor oferta, ação e interação, e o monitoramento do funil de conversão integrado ao fluxo de contratação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (4): RF-NEG-025; RF-NEG-027; RF-NEG-028; RF-NEG-030.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1. Base de clientes com histórico de contratação e de uso de canais, fornecida pelo BANCO.<br>2. Simulador de fluxo de contratação de produtos disponibilizado para a sessão.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1. Integrar a SOLUÇÃO às bases internas de clientes fornecidas, incluindo perfil de uso de canais.<br>2. Construir modelo de recomendação de próxima melhor oferta pela interface, definindo variáveis e regras de negócio.<br>3. Gerar recomendações de NBO, NBA e NBC para três clientes indicados pela banca e apresentar a motivação de cada recomendação.<br>4. Disponibilizar a recomendação na visão 360º e no canal de atendimento.<br>5. Executar contratação no simulador e verificar o registro no funil de conversão.<br>6. Acessar o painel de efetividade de vendas e verificar o funil completo, da recomendação à contratação.<br>7. Demonstrar conexão da SOLUÇÃO com ferramenta externa de força de vendas ou marketplace, por API. |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1. Os modelos de recomendação são construídos e ajustados pelo BANCO, não sendo exclusivos do fabricante.<br>2. As recomendações são apresentadas com motivação e disponibilizadas no ponto de atendimento.<br>3. O funil de conversão reflete a contratação executada no simulador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| APROVADO se o modelo for construído na sessão e a recomendação for rastreável até a contratação. REPROVADO se o modelo for caixa-preta sem motivação, se sua construção depender do fabricante, ou se o funil não refletir a contratação executada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ELIMINATÓRIO. Peso: 4 pontos. Criticidade: ALTA – a recomendação orientada a dados é o principal vetor de ganho de margem declarado no Estudo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PoC-13 – Trilha de Auditoria, Rastreabilidade LGPD e Mascaramento de Dados</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Verificar a trilha de auditoria seletiva por objeto, o registro íntegro de alterações, a rastreabilidade do tratamento de dados pessoais e o mascaramento de dados sensíveis em tela, relatórios e exportações.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (6): RF-SEG-001; RF-SEG-002; RF-SEG-003; RF-SEG-004; RF-SEG-017; RF-INT-011.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1. Perfis distintos de administrador, operador e auditor previamente criados na sessão.<br>2. Registros de teste contendo CPF, dados financeiros e telefone.<br>3. Tentativa de adulteração de log executada sob supervisão da banca.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1. Ativar a trilha de auditoria seletivamente para o objeto “cliente”, mantendo-a inativa para outro objeto.<br>2. Alterar um registro com o perfil de operador e verificar o log com autor, data, hora, valor anterior e valor posterior.<br>3. Verificar que o objeto sem trilha ativa não gera registro, comprovando a seletividade.<br>4. Consultar, com o perfil de auditor, a trilha de rastreamento do tratamento de um dado pessoal, com finalidade e base legal.<br>5. Verificar o mascaramento de CPF e de dados financeiros em tela, em relatório e em arquivo exportado. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. Conceder acesso a dado sensível a um perfil específico e verificar o registro do acesso na trilha.                                                                                                                                                                    |
| 7. Tentar alterar ou excluir um registro de log com perfil de administrador e verificar a recusa pelo sistema.                                                                                                                                                           |
| 8. Exportar a trilha de auditoria em formato estruturado, para consumo pela área de auditoria interna.                                                                                                                                                                   |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1. A trilha é ativável por objeto, de forma seletiva e sem código.                                                                                                                                                                                                       |
| 2. O log registra autor, data, hora e valores antes e depois, e é inalterável, inclusive por administrador.                                                                                                                                                              |
| 3. O mascaramento opera nos três destinos: tela, relatório e exportação.                                                                                                                                                                                                 |
| 4. Todo acesso a dado sensível é registrado e consultável pelo auditor.                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                |
| APROVADO se o log resistir à tentativa de adulteração e o mascaramento operar nos três destinos. REPROVADO se o administrador puder alterar ou excluir registros de auditoria, se o mascaramento falhar em qualquer destino, ou se a trilha não for seletiva por objeto. |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                                                |
| ELIMINATÓRIO. Peso: 6 pontos. Criticidade: CRÍTICA – requisito de conformidade com a LGPD e com a regulação prudencial aplicável ao BANCO.                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PoC-14 – Perfis de Acesso, RBAC, Múltiplo Fator e Segregação de Funções</b>                                                                                                                               |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                              |
| Verificar o controle de acesso por perfil no modelo RBAC, com múltiplo fator de autenticação, permissão de transição de estado, controle em nível de campo e aderência à hierarquia organizacional do BANCO. |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                   |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (7): RF-SEG-006; RF-SEG-007; RF-SEG-009; RF-SEG-010; RF-SEG-011; RF-SEG-015; RF-SEG-016.                                                                                 |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                 |
| 1. Estrutura hierárquica de teste com agência, superintendência regional e matriz.                                                                                                                           |
| 2. Cinco perfis distintos criados na sessão, conforme a tabela de perfis do ANEXO do Edital.                                                                                                                 |
| 3. Dispositivo de segundo fator disponibilizado para a sessão.                                                                                                                                               |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                   |
| 1. Criar perfil funcional no modelo RBAC, pela interface e sem código.                                                                                                                                       |
| 2. Realizar autenticação com múltiplo fator e verificar o bloqueio de acesso sem o segundo fator.                                                                                                            |
| 3. Configurar um campo como “somente leitura” para um perfil e “leitura e escrita” para outro, sem criar novo formulário.                                                                                    |
| 4. Definir permissão de transição de estado, autorizando a passagem de “pendente” para “cancelado” apenas ao perfil de supervisão.                                                                           |
| 5. Tentar a transição com perfil não autorizado e verificar a recusa.                                                                                                                                        |
| 6. Acessar dados com perfil de gerente de agência e verificar a restrição ao escopo da unidade.                                                                                                              |
| 7. Acessar com perfil de superintendente regional e verificar a visibilidade das unidades subordinadas, e somente delas.                                                                                     |
| 8. Verificar a segregação de funções entre quem cria, quem aprova e quem audita uma mesma operação.                                                                                                          |
| 9. Executar consulta e verificar o retorno on-line e em tempo real, sem processamento batch intermediário.                                                                                                   |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                    |
| 1. O RBAC e o segundo fator operam nativamente, sem ferramenta externa não declarada.                                                                                                                        |
| 2. O controle alcança o nível de campo, sem duplicação de formulários.                                                                                                                                       |
| 3. A hierarquia do BANCO é respeitada em todos os níveis testados.                                                                                                                                           |
| 4. A segregação de funções impede acúmulo de papéis incompatíveis.                                                                                                                                           |
| 5. As consultas retornam on-line e em tempo real.                                                                                                                                                            |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                    |

APROVADO se todas as nove verificações forem executadas com bloqueio efetivo dos acessos indevidos. REPROVADO se qualquer acesso indevido for permitido, se o controle em nível de campo exigir novo formulário, ou se o MFA depender de solução externa não declarada na proposta.

**Peso e criticidade**

ELIMINATÓRIO. Peso: 6 pontos. Criticidade: CRÍTICA – controle de acesso é requisito de segurança e de conformidade regulatória.

**PoC-15 – Consentimento, Opt-in/Opt-out e Guarda de Termos de Aceite**

**Objetivo**

Verificar a gestão de consentimento para tratamento de dados pessoais, o controle automatizado de opt-in e opt-out por canal e a guarda versionada dos termos de aceite firmados pelo cliente.

**Requisitos relacionados (ANEXO III)**

Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (3): RF-SEG-005; RF-INT-009; RF-INT-010.

**Condições de execução**

1. Cliente de teste com consentimento registrado para três canais.
2. Duas versões distintas de um mesmo termo de aceite, fornecidas pela banca.

**Passos de validação**

1. Registrar consentimento com indicação de finalidade, base legal, data e canal de coleta.
2. Executar opt-out em um canal e verificar a propagação imediata a todos os pontos de uso.
3. Disparar campanha para público que inclua o cliente com opt-out e verificar a exclusão automática do destinatário.
4. Verificar o registro da tentativa de envio bloqueada, com a motivação.
5. Registrar o aceite da primeira versão do termo e, em seguida, o aceite da segunda versão.
6. Consultar o histórico e verificar o versionamento, com data, hora, canal e evidência de cada aceitação.
7. Revogar o consentimento e verificar a propagação da revogação aos sistemas integrados.

**Resultado esperado**

1. O consentimento é registrado com finalidade e base legal, não apenas com marcação binária.
2. O opt-out bloqueia o envio automaticamente, com registro da tentativa bloqueada.
3. Os termos são versionados e a evidência de aceite é recuperável.
4. A revogação é propagada aos sistemas integrados.

**Critério de aprovação / reprovação**

APROVADO se o bloqueio por opt-out ocorrer automaticamente no disparo. REPROVADO se o respeito ao opt-out depender de filtro manual na construção do público, ou se o termo de aceite não for versionado.

**Peso e criticidade**

ELIMINATÓRIO. Peso: 4 pontos. Criticidade: CRÍTICA – o descumprimento gera exposição direta do BANCO perante a ANPD e o consumidor.

**PoC-16 – Integração Omnichannel, URA, Contact Center e Mensageria**

**Objetivo**

Verificar a integração com as soluções de URA, contact center e omnichannel do BANCO, com registro das interações de voz e digitais no histórico do cliente e retorno de status de entrega e engajamento.

**Requisitos relacionados (ANEXO III)**

Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (3): RF-SEG-012; RF-INT-001; RF-INT-005.

**Condições de execução**

1. Ambientes simuladores de URA, contact center e plataforma omnichannel disponibilizados pelo BANCO.
2. Integração estabelecida durante a própria sessão, a partir de documentação de API entregue no início do cenário.

**Passos de validação**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estabelecer a integração com o simulador omnichannel e demonstrar a incorporação da plataforma Web do BANCO por iFrame ou API.</li> <li>2. Executar interação de voz no simulador de URA e verificar o registro no histórico do cliente.</li> <li>3. Executar interação digital no contact center e verificar o registro consolidado com a interação de voz.</li> <li>4. Acionar, a partir da SOLUÇÃO, um fluxo no contact center e verificar a execução.</li> <li>5. Disparar mensagens por e-mail, SMS, WhatsApp e push e verificar o retorno de status de entrega.</li> <li>6. Verificar o retorno de engajamento (abertura e clique) associado ao cliente na visão 360°.</li> <li>7. Simular indisponibilidade de um canal e verificar o tratamento do erro e o registro da falha.</li> </ol> |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A integração é estabelecida na própria sessão, a partir da documentação entregue no início.</li> <li>2. Interações de voz e digitais convergem para histórico único do cliente.</li> <li>3. Os status de entrega e engajamento retornam à SOLUÇÃO e ficam associados ao cliente.</li> <li>4. A falha de canal é tratada e registrada, sem perda silenciosa de mensagem.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| APROVADO se a integração for estabelecida na sessão e as interações convergirem para histórico único. REPROVADO se a integração exigir desenvolvimento prévio não demonstrável, se as interações de voz não forem registradas, ou se houver perda silenciosa de mensagem na falha de canal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ELIMINATÓRIO. Peso: 4 pontos. Criticidade: ALTA – a convergência omnichannel é condição da visão única do cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PoC-17 – Integração com Core Bancário, Compliance, KYC e PLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Verificar a integração com o core bancário, mobile banking, plataformas de investimento e sistemas de análise de crédito, compliance, KYC e PLD, com bloqueio ou sinalização de leads e oportunidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (2): RF-INT-007; RF-INT-012.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Simuladores de core bancário e de compliance/KYC/PLD disponibilizados pelo BANCO.</li> <li>2. Cliente de teste marcado como restrito no simulador de PLD, cuja condição não é informada previamente ao PROPONENTE.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estabelecer integração com o core bancário por API ou serviço, a partir da documentação entregue na sessão.</li> <li>2. Consultar posição de produtos e investimentos do cliente e verificar a exibição na visão 360°.</li> <li>3. Submeter um lead à verificação de compliance e verificar o retorno.</li> <li>4. Registrar oportunidade para o cliente marcado como restrito no PLD e verificar o bloqueio ou a sinalização automática.</li> <li>5. Verificar a impossibilidade de avanço da oportunidade bloqueada nas etapas seguintes do fluxo.</li> <li>6. Verificar o registro do bloqueio em trilha de auditoria, com a motivação.</li> <li>7. Simular indisponibilidade do simulador de core bancário e verificar o comportamento da SOLUÇÃO.</li> </ol> |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A integração é estabelecida na sessão e os dados do core são exibidos na visão 360°.</li> <li>2. O cliente restrito é bloqueado ou sinalizado automaticamente, sem ação manual.</li> <li>3. O bloqueio impede o avanço da oportunidade e é registrado em trilha.</li> <li>4. A indisponibilidade do core é tratada com degradação controlada, sem exibição de dado inconsistente.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| APROVADO se o bloqueio por PLD ocorrer automaticamente e impedir o avanço da oportunidade. REPROVADO se a restrição depender de verificação manual, se o bloqueio não for registrado, ou se a indisponibilidade do core produzir dado inconsistente em tela. |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                                    |
| ELIMINATÓRIO. Peso: 3 pontos. Criticidade: CRÍTICA – requisito de conformidade com a regulação de prevenção à lavagem de dinheiro.                                                                                                                           |

| <b>PoC-18 – Desempenho e Escalabilidade sob Carga</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Verificar o comportamento da SOLUÇÃO sob volume compatível com a operação projetada do BANCO, medindo tempos de resposta em operações críticas e o efeito da concorrência de usuários.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Cenário complementar. Verifica o desempenho das funcionalidades demonstradas nos cenários PoC-03, PoC-06, PoC-07 e PoC-14, sem introduzir requisito funcional novo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Base de teste com volume mínimo de 500.000 registros de clientes, carregada previamente e verificada pela banca.</li> <li>2. Execução concorrente por, no mínimo, 20 usuários simultâneos, com perfis distintos.</li> <li>3. Cronometragem realizada pela banca, com três medições por operação e registro da mediana.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medir o tempo de carga integral da visão 360° de cliente com histórico extenso.</li> <li>2. Medir o tempo de execução de segmentação combinando quatro critérios sobre a base integral.</li> <li>3. Medir o tempo de exportação de público com 100.000 registros.</li> <li>4. Executar as três operações anteriores com 20 usuários concorrentes e comparar as medianas.</li> <li>5. Registrar a variação percentual de tempo entre a execução isolada e a execução concorrente.</li> <li>6. Verificar a ausência de erro, truncamento de resultado ou perda de sessão durante a execução concorrente.</li> </ol> |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Os tempos medidos são registrados em ata, por operação e por condição de carga.</li> <li>2. A degradação sob concorrência é mensurada e comparável entre PROPONENTES.</li> <li>3. Não há erro, truncamento ou perda de sessão.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| CLASSIFICATÓRIO. Pontuação proporcional ao desempenho relativo entre os PROPONENTES, apurada sobre a mediana das medições. Erro, truncamento de resultado ou perda de sessão durante a execução implica pontuação zero neste cenário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| CLASSIFICATÓRIO. Peso: 5 pontos. Criticidade: ALTA – o desempenho sob carga não é verificável por declaração e determina a experiência real da rede de atendimento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>PoC-19 – Continuidade Operacional, Disponibilidade e Recuperação</b>                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                             |
| Verificar os mecanismos de continuidade, redundância, cópia de segurança e recuperação da SOLUÇÃO, bem como a evidência documental dos compromissos de disponibilidade.                                                                                     |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                  |
| Cenário complementar. Verifica os requisitos de disponibilidade e continuidade constantes do anexo de requisitos não funcionais e do plano de sustentação, sem introduzir requisito funcional novo.                                                         |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentação de arquitetura de alta disponibilidade e de plano de recuperação apresentada no início do cenário.</li> <li>2. Ambiente de demonstração em que seja possível simular falha de componente.</li> </ol> |

| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apresentar a arquitetura de redundância, com identificação das regiões e zonas de disponibilidade utilizadas.</li> <li>2. Demonstrar a rotina de cópia de segurança, com periodicidade, retenção e responsabilidade.</li> <li>3. Executar a restauração de um registro excluído e medir o tempo até a recuperação.</li> <li>4. Simular a indisponibilidade de um componente e verificar a continuidade da operação do usuário.</li> <li>5. Apresentar o histórico de disponibilidade dos últimos doze meses, com evidência de fonte.</li> <li>6. Apresentar os procedimentos de comunicação de incidente ao contratante, com prazos.</li> <li>7. Demonstrar o painel de status do serviço acessível ao contratante.</li> </ol> |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A arquitetura de redundância é comprovada documentalmente e coerente com a demonstração.</li> <li>2. A restauração é executada na sessão, com tempo registrado em ata.</li> <li>3. A falha de componente não interrompe a operação do usuário.</li> <li>4. O histórico de disponibilidade e o painel de status são disponibilizados ao contratante.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| CLASSIFICATÓRIO. Pontuação proporcional à comprovação efetiva de cada item. Ausência de demonstração prática da restauração, ou de evidência do histórico de disponibilidade, implica pontuação zero nos respectivos itens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Peso e criticidade</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| CLASSIFICATÓRIO. Peso: 4 pontos. Criticidade: ALTA – a continuidade é crítica em razão da concomitância com a migração da plataforma central de processamento bancário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>PoC-20 – Observabilidade, Exportação e Portabilidade dos Dados</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Verificar a capacidade do BANCO de monitorar a SOLUÇÃO, extrair integralmente seus dados e reverter o ambiente em caso de encerramento contratual, mitigando o risco de aprisionamento tecnológico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Requisitos relacionados (ANEXO III)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Cenário complementar. Verifica os requisitos de reversibilidade e portabilidade do plano de sustentação e o disposto no capítulo Da Estratégia de Independência do Estudo Técnico Preliminar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Condições de execução</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente com dados produzidos nos cenários anteriores da mesma sessão.</li> <li>2. Formatos de saída exigidos pelo BANCO informados no início do cenário.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Passos de validação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acessar o painel de monitoramento disponibilizado ao contratante, com indicadores de uso, consumo e erros.</li> <li>2. Consultar e exportar os logs de acesso e de alteração em formato estruturado.</li> <li>3. Executar extração integral dos dados de cliente, incluindo dados, metadados e anexos.</li> <li>4. Verificar a completude da extração por amostragem definida pela banca, confrontando com os registros em tela.</li> <li>5. Demonstrar o acesso aos dados por API, sem intermediação do fabricante.</li> <li>6. Apresentar o procedimento e o prazo contratual de devolução integral dos dados no encerramento.</li> <li>7. Demonstrar a exclusão definitiva dos dados ao final do contrato, com emissão de evidência.</li> </ol> |
| <b>Resultado esperado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. O monitoramento é acessível ao contratante, não apenas ao fabricante.</li> <li>2. A extração é integral, incluindo metadados e anexos, e verificável por amostragem.</li> <li>3. O acesso por API dispensa intermediação do fabricante.</li> <li>4. O procedimento de devolução e de exclusão definitiva é documentado e demonstrável.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Critério de aprovação / reprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

CLASSIFICATÓRIO. Pontuação proporcional à completude da extração e à autonomia do contratante. Extração que não contemple metadados e anexos, ou que dependa de abertura de chamado ao fabricante, implica pontuação zero nos respectivos itens.

**Peso e criticidade**

CLASSIFICATÓRIO. Peso: 3 pontos. Criticidade: ALTA – a reversibilidade é a principal medida de mitigação do risco de dependência tecnológica.

**PoC-21 – Usabilidade, Acessibilidade e Uso em Dispositivos Móveis**

**Objetivo**

Verificar a experiência de uso por usuário não treinado, a aderência a critérios de acessibilidade digital e o funcionamento da interface móvel em Android e iOS.

**Requisitos relacionados (ANEXO III)**

Requisitos OBRIGATÓRIOS verificados (1): RF-NEG-040.  
Complementarmente, verifica os requisitos de usabilidade e acessibilidade constantes do anexo de requisitos não funcionais.

**Condições de execução**

1. Dois usuários do BANCO sem treinamento prévio na SOLUÇÃO, designados pela banca no início do cenário.
2. Dispositivos Android e iOS fornecidos pela banca.
3. Tarefas cronometradas, idênticas para todos os PROPONENTES.

**Passos de validação**

1. Solicitar ao usuário não treinado a execução de três tarefas definidas pela banca, sem orientação do PROPONENTE, cronometrando cada uma.
2. Registrar o número de erros e de solicitações de ajuda por tarefa.
3. Executar as mesmas três tarefas em dispositivo Android e em dispositivo iOS.
4. Verificar a paridade funcional entre a interface web e a interface móvel para as tarefas executadas.
5. Verificar a operação integral por teclado, sem uso de mouse, nas telas principais.
6. Verificar a compatibilidade com leitor de tela em ao menos duas telas de uso frequente.
7. Verificar a apresentação integral da interface em português do Brasil, incluindo mensagens de erro e telas de administração.

**Resultado esperado**

1. As tarefas são concluídas por usuário não treinado, com tempo e erros registrados em ata.
2. A interface móvel opera em Android e iOS com paridade funcional nas tarefas testadas.
3. A navegação por teclado e o leitor de tela operam nas telas verificadas.
4. A interface, inclusive mensagens de erro, está integralmente em português do Brasil.

**Critério de aprovação / reprovação**

ELIMINATÓRIO quanto ao RF-NEG-040: a ausência de interface móvel operante em Android e iOS acarreta reprovação. CLASSIFICATÓRIO quanto às demais verificações, com pontuação proporcional ao desempenho relativo entre os PROPONENTES.

**Peso e criticidade**

MISTO – eliminatório quanto ao RF-NEG-040, classificatório no restante. Peso: 3 pontos. Criticidade: MÉDIA para usabilidade e ALTA para a interface móvel.

#### 4. MATRIZ DE RASTREABILIDADE – REQUISITOS OBRIGATÓRIOS x CENÁRIOS

A tabela a seguir demonstra a cobertura integral dos 83 (oitenta e três) requisitos classificados como OBRIGATÓRIOS no ANEXO III – REQUISITOS FUNCIONAIS pelos cenários deste Anexo, em atendimento ao item 4.5.3 daquele documento.

| Cenário | Qtde. obrig. | Requisitos OBRIGATÓRIOS do ANEXO III verificados                                                |
|---------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PoC-01  | 8            | RF-WFL-001; RF-WFL-002; RF-WFL-003; RF-WFL-004; RF-WFL-005; RF-WFL-012; RF-WFL-015; RF-WFL-023. |
| PoC-02  | 5            | RF-WFL-037; RF-WFL-038; RF-WFL-040; RF-WFL-044; RF-WFL-050.                                     |
| PoC-03  | 7            | RF-NEG-013; RF-NEG-014; RF-NEG-015; RF-NEG-037; RF-NEG-043; RF-INT-003; RF-INT-004.             |
| PoC-04  | 3            | RF-NEG-018; RF-NEG-019; RF-NEG-020.                                                             |

|        |   |                                                                                                 |
|--------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PoC-05 | 6 | RF-NEG-002; RF-NEG-003; RF-NEG-005; RF-NEG-006; RF-NEG-007; RF-NEG-012.                         |
| PoC-06 | 8 | RF-MKT-001; RF-MKT-002; RF-MKT-006; RF-MKT-009; RF-MKT-010; RF-MKT-012; RF-MKT-043; RF-MKT-047. |
| PoC-07 | 5 | RF-MKT-022; RF-MKT-023; RF-MKT-024; RF-MKT-025; RF-MKT-026.                                     |
| PoC-08 | 6 | RF-MKT-033; RF-MKT-034; RF-MKT-035; RF-MKT-036; RF-MKT-037; RF-MKT-038.                         |
| PoC-09 | 4 | RF-MKT-013; RF-MKT-014; RF-MKT-015; RF-IIA-001.                                                 |
| PoC-10 | 2 | RF-CXP-001; RF-CXP-002.                                                                         |
| PoC-11 | 3 | RF-IIA-004; RF-IIA-005; RF-IIA-013.                                                             |
| PoC-12 | 4 | RF-NEG-025; RF-NEG-027; RF-NEG-028; RF-NEG-030.                                                 |
| PoC-13 | 6 | RF-SEG-001; RF-SEG-002; RF-SEG-003; RF-SEG-004; RF-SEG-017; RF-INT-011.                         |
| PoC-14 | 7 | RF-SEG-006; RF-SEG-007; RF-SEG-009; RF-SEG-010; RF-SEG-011; RF-SEG-015; RF-SEG-016.             |
| PoC-15 | 3 | RF-SEG-005; RF-INT-009; RF-INT-010.                                                             |
| PoC-16 | 3 | RF-SEG-012; RF-INT-001; RF-INT-005.                                                             |
| PoC-17 | 2 | RF-INT-007; RF-INT-012.                                                                         |
| PoC-18 | — | Cenário complementar – não verifica requisito obrigatório do ANEXO III.                         |
| PoC-19 | — | Cenário complementar – não verifica requisito obrigatório do ANEXO III.                         |
| PoC-20 | — | Cenário complementar – não verifica requisito obrigatório do ANEXO III.                         |
| PoC-21 | 1 | RF-NEG-040.                                                                                     |