

1 ESCOPO DO SERVIÇO

Todas as atividades previstas e os entregáveis dos serviços de segurança contemplados nessa proposta técnica e comercial para o cliente estarão descritos nesse item.

1.1 INFORMAÇÕES DO AMBIENTE DO CLIENTE

A solução apresentada nessa proposta técnica e comercial foi baseada nas informações e visibilidade do ambiente de T.I. fornecidas pelo cliente.

Caso em qualquer momento do processo de venda, implantação ou operação encontre alguma necessidade adicional decorrente de uma nova informação enviada pelo cliente, será necessário a avaliação e poderá ter custos adicionais.

1.2 ATIVAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO SERVIÇO

A VIVO disponibilizará um especialista em segurança da informação para conduzir as etapas necessárias para a ativação do serviço de forma remota, a partir do nosso SOC – Security Operation Center localizado no Brasil.

2 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO LATCH

2.1 COMPONENTES

2.1.1 APLICAÇÃO LATCH

Os usuários finais poderão facilmente bloquear as contas de serviço ou as características disponibilizadas pelo cliente, enquanto não está sendo usado. Uma aplicação móvel será fornecida para este fim, que pode ser baixado gratuitamente de lojas oficiais de cada plataforma de dispositivo. Depois de baixar o aplicativo, o usuário deve criar sua conta para começar a utilizar o serviço.

O aplicativo está disponível para os seguintes sistemas operacionais e versões:

- iOS 6 e 7 de iOS
- Android 2.2 ou superior
- Windows Phone 8
- Firefox OS 1.1 ou superior
- BlackBerry 10 ou superior

Aplicação Latch permite que o usuário:

- Gerenciar, de uma única interface, todas as suas contas, tanto aqueles que pertencem ao cliente e aqueles que pertencem a outros provedores de serviço que são utilizados pelo usuário.
- Ativar ou desativá-los com um simples gesto, definir horários que se encaixam seus hábitos (por exemplo, modo noturno) a fim de determinar quando as contas serão acessíveis ou não.
- Ser notificado quando alguém tenta acessar a conta de usuário que está bloqueada naquele momento.

2.1.2 PAINEL DE CONTROLE

O painel de controle exibe informações sobre a utilização Latch pelos usuários que emparelhado o aplicativo. No painel de controle, o administrador pode acompanhar diretamente e globalizado as estatísticas sobre a utilização do aplicativo Latch por seus usuários.

O painel de controle contém diversas informações que podem estar sujeitos a constantes mudanças, como se o uso do Latch pelos usuários é constante.

Para acessar o painel de controle, o administrador deve acessar a “Área do Desenvolvedor” no website do serviço Latch utilizando o seu usuário e senha (<https://latch.elevenpaths.com/developerArea>) e clique no botão "Dashboard" do aplicativo disponível.



Figura 1. Acesso ao painel de controle (Dashboard)

Cada aplicativo é independente do outro e cada um tem seu próprio painel de controle.

O painel de controle é dividido em partes bem diferenciadas com base nas informações que eles contêm, mas esta informação está intimamente relacionada um ao outro.

Na parte superior há um resumo das informações mais relevantes, embora estes dados estejam contidos também em outras partes do painel de controle. Imediatamente abaixo deste Resumo existem dois gráficos que mostram informações mais detalhadas sobre os usuários e os pedidos de estado feitos no Latch. Finalmente, na parte inferior, existem estatísticas sobre como Latch é configurada em todos os dispositivos em que está instalado.

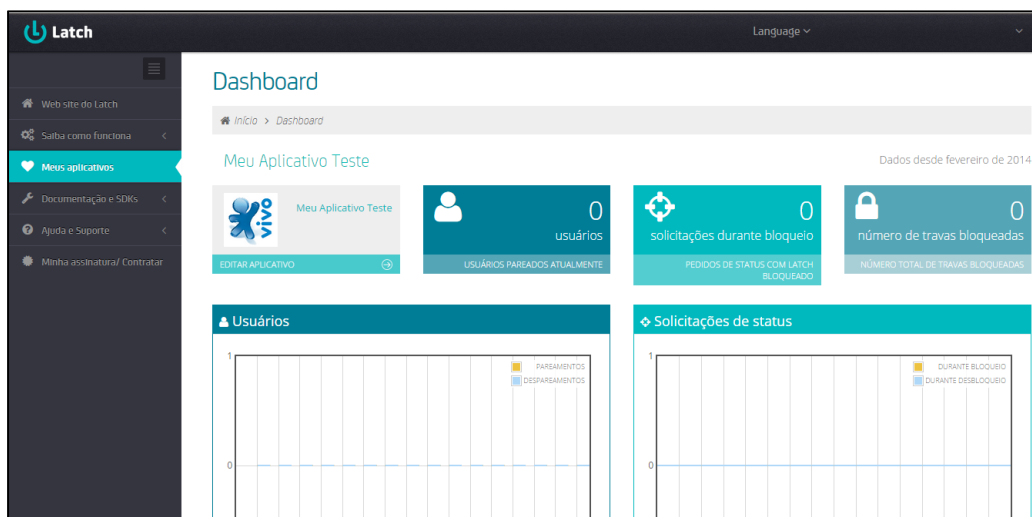


Figura 2. Visão Geral do painel de controle.

2.1.2.1 RESUMO DE USO DO LATCH POR USUÁRIOS

A parte superior da tela contém 4 elementos distintos, mostrando os principais indicadores detalhados nas outras seções.

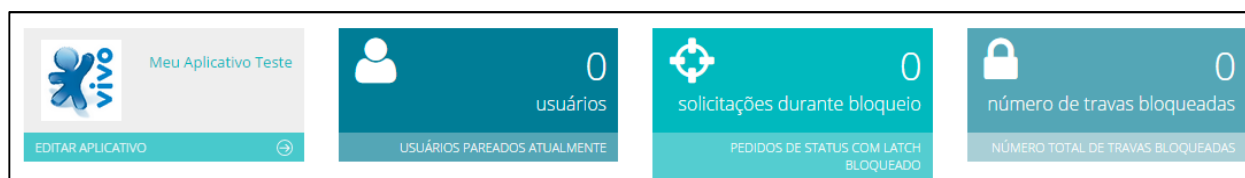


Figura 3. Visão geral da seção superior.

Nome e ícone do aplicativo: o primeiro elemento identifica o aplicativo cujos dados são mostrados (neste caso, Meu Aplicativo Teste), e clicando nele, abre uma tela para a edição do aplicativo. Essa tela, por exemplo, um pode alterar o ícone, o nome ou adicionar operações internas.

Usuários: Indica o número total de usuários cuja aplicação é emparelhada com o Latch nesse momento.

Solicitações durante Bloqueio: Indica o número de solicitações recebidas pelo Latch enquanto o estado estava configurado "bloqueado". Isto é, este indicador mostra o número de vezes que o Latch bloqueou o acesso à aplicação para usuários. Este valor inclui tanto as tentativas de acesso fraudulento, bem como as tentativas de acesso feitas pelo próprio usuário, enquanto a aplicação estava bloqueada.

Número Latches bloqueadas: Exibe o número de usuários cujas aplicações são atualmente "bloqueadas" com o Latch em seus dispositivos móveis.

2.1.2.2 USUÁRIOS E SOLICITAÇÕES DE ESTADO (STATE REQUEST)

A parte central da tela contém informações mais detalhadas e gráficos que mostram a evolução temporária dos usuários e as solicitações de estado que são feitos para o aplicativo.



Figura 4. Visão geral da parte central.

Usuários. Exibe um gráfico de barras mostrando a evolução temporal dos usuários que emparelharam (parearam) e desemparelharam o aplicativo com o Latch nos últimos 15 dias. Cada coluna faz referência a um determinado dia e a última coluna contém informações sobre o dia atual. Cada coluna mostra o número de usuários que emparelharam (parearam) e desemparelharam de uma aplicação naquele dia.

Estas colunas que tem um papel positivo fazem referência aos usuários que tenham se registrado no aplicativo (topo da coluna) e a parte negativa faz referência a quem cancelou sua inscrição (parte negativa da coluna).

Sob este gráfico pode-se encontrar os dados adicionais relacionados aos usuários. Todos estes dados começam a ser contados no momento em que o aplicativo foi criado, até a presente data:

- **Número total de inscrições e data (pareamento):** este é número de usuários que emparelhado (pareados) a aplicação desde a sua criação até o presente dia.
- **Número total de cancelamentos (despareamento) até à data:** este é número de usuários que despareamento a aplicação desde a sua criação até o presente dia.
- **Número total de utilizadores atualmente emparelhado:** este é número de usuários emparelhados neste momento (isto é, a diferença entre as duas anteriores).

Por exemplo, na foto abaixo pode ser observada que há 2 dias aproximadamente 850 usuários (14ésima coluna) registraram-se (a parte superior da coluna), e nesse mesmo dia, cerca de 300 usuários cancelaram o serviço (parte inferior da coluna). No dia seguinte (15ésima coluna), não havia registros ou cancelamentos. Finalmente, hoje (16ésima coluna) sobre 1000 usuários cadastrados e cerca de 600 cancelado o serviço. Os dados agregados mostrados abaixo do gráfico, podemos ver um resumo da situação a partir de hoje.

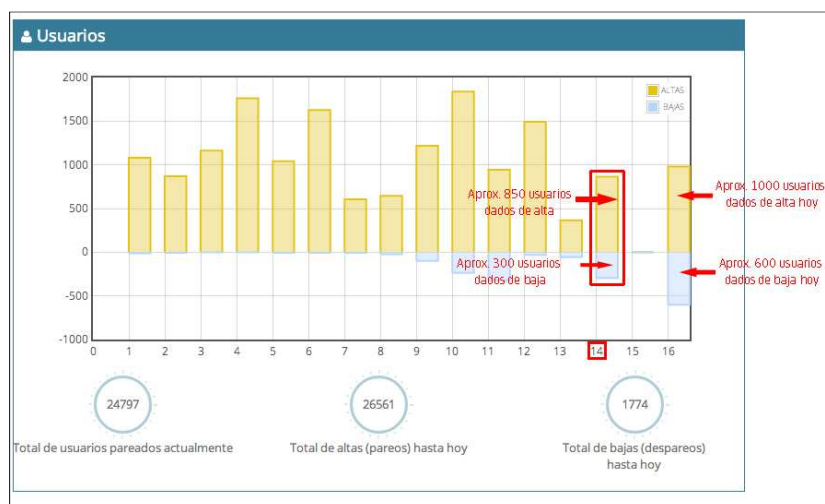


Figura 5. Gráfico correspondendo pareamento e despareamento de usuários.

Solicitações de estado. Seu funcionamento é semelhante ao anterior. Ele mostra à evolução temporal do estado das solicitações feitas, o aplicativo para o serviço Latch. Indica o número de acessos ao aplicativo por dia pelos usuários que estão usando Latch, bem como o estado ("bloqueado" ou "desbloqueado") que os usuários tinham Latch no momento do acesso. Quando o estado for "desbloqueado", o usuário foi capaz de acessar ou usar o aplicativo. Quando o estado foi "bloqueado", o usuário não pode acessar ou usar o aplicativo. Isto pode ser devido a tentativas de acesso feitas pelo usuário próprio enquanto a aplicação foi bloqueada ou tentativa de acesso fraudulento.

Como o gráfico acima, este novo gráfico contém dados sobre os últimos 15 dias. A última parte do gráfico corresponde ao dia atual. Abaixo do gráfico há agregados dados sobre as tentativas de acesso por usuários que estão usando o Latch com o aplicativo. Todos estes dados começaram a ser contado no momento em que o aplicativo foi criado e até os dias atuais.

- **Número total de pedidos:** Mostra o número total de estado pedido feito pela aplicação Latch (ou seja, ele indica o número de tentativas de acesso).
- **Pedidos enquanto Latch está configurado "bloqueado":** Mostra o número total de solicitações de estado feitas pelo aplicativo, nas vezes em que Latch estava configurado "bloqueado" pelo usuário. É importante observar este indicador: um número baixo pode ser devido a tentativas de acesso feitas pelos próprios usuários, mas um aumento elevado e repentino pode indicar tentativas de ataque contra a aplicação.
- **% em relação ao número total de pedidos:** Mostra a porcentagem de solicitações feitas enquanto Latch estava "bloqueado" em relação ao número total de solicitações feitas. Estes indicadores facilitam o monitoramento das tendências de tentativas de acesso negado.



Figura 6. Gráfico corresponde as tentativas de acesso feitas por usuários.

A imagem anterior mostra que aproximadamente 18500 tentativas de acesso foram feitas no dia atual, 5000, dos quais foram realizados, enquanto a aplicação foi bloqueada, enquanto as outras 13500 tentativas foram feitas enquanto desbloqueado. No dia anterior (15ésima coluna), nenhuma tentativa de acesso ocorreu, enquanto nos dias anteriores, houve um número díspar de tentativas de acesso.

2.1.2.3 CONFIGURAÇÃO ATUAL DO LATCH NOS DISPOSITIVOS

A parte inferior da tela contém 2 elementos com informações sobre como o Latch está configurado em todos os dispositivos em que está instalado.



Figura 7. Corresponde as tentativas de acesso por usuários pareados.

O estado do Latch neste momento. Ele mostra os 3 estados possíveis do aplicativo no Latch ("bloqueado", "desbloqueado" e "Modo programado") e o número de usuários que estão usando cada um no momento. O número de "Latches bloqueados" também é mostrado na parte superior.



Figura 8. Informação referente ao estado do Latch em todos os dispositivos.



Figura 9. Modo bloqueado.



Figura 10. Modo programado.



Figura 11. Modo desbloqueado.

"Senha de uso único" (OTP – One time password) e **"Autobloqueio"** (modo programado de bloqueio). Ele mostra o número de usuários que estão usando as opções "senha de uso único" e "Autobloqueio". Deve-se levar em conta que estas 2 opções são exclusivas mutuamente entre eles e que um usuário não pode ser utilizar as duas opções simultaneamente.



Figura 12. Informações do uso das opções do Latch.



Figura 13. Senha de uso único.



Figura 14. Configurando autobloqueio



Figura 15. Autobloqueio.

2.1.2.4 RECURSOS

Para obter informações sobre como usar o aplicativo Latch e para testar suas características múltiplas, a título gratuito, verifique os guias do usuário disponível em <https://latch.elevenpaths.com/www/developers/resources>.

2.1.3 SERVIDOR LATCH

Servidor Latch é o núcleo essencial do serviço que aceita e processa as solicitações de estado enviadas pelo cliente e bloqueia/desbloqueia uma conta de usuário com base no estado definido pelo usuário. Também é responsável por enviar o cliente e seus usuários as “senhas de uso único”. É oferecido na modalidade de nuvem, operada pela Telefônica Vivo.

2.1.4 APIS E SDK

Latch oferece um web service para as linguagens de programação mais utilizadas de APIs e SDKs (Java, PHP, Python, C#, C, etc.). Também podemos encontrar vários plugins (WordPress, provedores de associação, NET, etc.). Pronto para uso.

2.1.5 PROCESSOS

2.1.5.1 PAREAMENTO

Para um usuário para começar a desfrutar o serviço ele primeiro deve seguir estas etapas:

- **O usuário deve criar uma conta de usuário no Latch.** Esta conta deve ser utilizada pelo usuário para configurar os estados das operações.
- **O pareamento de conta de usuário dentro do serviço do Cliente com sua conta Latch.** Esta etapa permitirá sincronizar o Latch com os serviços do cliente, a fim de oferecer a resposta adequada configurada pelo usuário com base no provedor do serviço e a operação específica dentro dele. Para alcançá-lo, o usuário deverá usar o aplicativo móvel para perguntar ao Latch para gerar e enviar-lhe o token de emparelhamento. Este token tem a função de identificar um usuário dentro do Latch, garantindo a privacidade da real identidade do usuário que só é conhecido pelo cliente.

Uma vez que o usuário tiver concluído o processo de emparelhamento (pareamento) com o Latch, ele será capaz de se logar de vários dispositivos, como as informações relacionadas ao uso do aplicativo no dispositivo não serão armazenadas, sob quaisquer circunstâncias.

2.1.5.2 “LATCHING” E OUTRAS FUNÇÕES

Latch permite para estabelecer um canal **seguro e independente** para permitir que o usuário seja capaz de comunicar qual é a configuração dos processos que lhe foram fornecidas pelo cliente que melhor se adapta ao dia-a-dia do usuário. Dentre as configurações, que o usuário pode estabelecer no uso de ações protegidos pelo Latch é um planejamento temporária. Através deste plano, o usuário pode pré-definir em que tempos que deseja bloquear ou desbloquear uma ação.

Com base na definição deste canal, Latch propõe a possibilidade de incorporar um gerenciamento **seguro de um segundo fator de autenticação** nesses sistemas que exigem isso. Isto permitirá aumentar o nível de segurança dos sistemas cujos sistemas de autenticação, em que se baseiam os mecanismos de autorização, não são suficientemente robustos. A arquitetura usada é a seguinte:

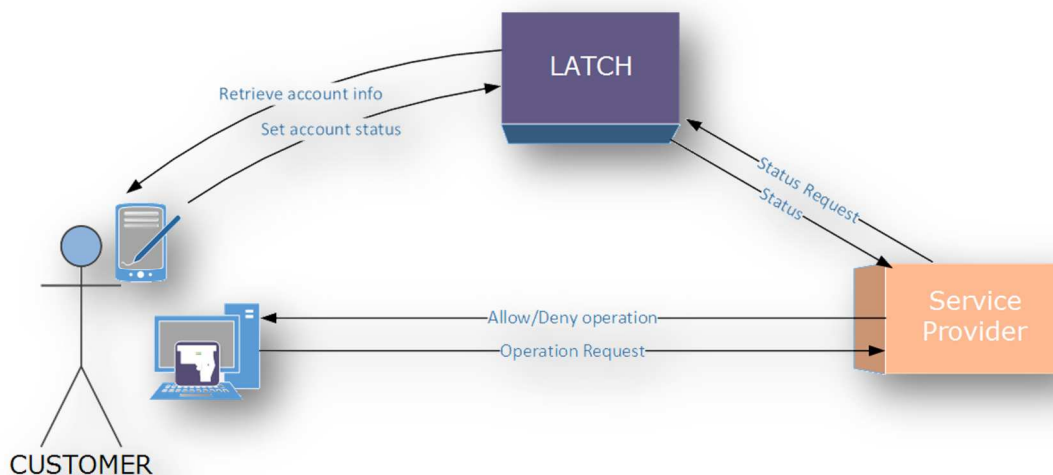


Figura 16. Arquitetura de autorização de senha de uso único.

Um usuário que solicita a execução de uma operação para o cliente irá obter a confirmação de que a operação foi executada satisfatoriamente ou tenha sido recusada. Para tomar esta decisão, o cliente pode contar com as **informações de estado armazenadas pelo serviço Latch**. Ele faz isso fazendo uma solicitação do estado em relação esta operação para aquele cliente específico. Latch armazenará as configurações escolhidas pelo usuário para esta operação particular.

Se o usuário que pretende ser solicitando uma determinada operação concordou que esta operação não deve ser executada, isto significará que a operação será bloqueada para o cliente no momento em que ele exige o estado da operação. Como a configuração do estado, definida por uma operação específica é realizada através de um canal alternativo e seguro, esta tentativa de usar a operação que foi bloqueada pelo usuário em si pode ser identificada como uma anomalia. Isso pode significar, de fato, que o usuário solicitando a execução da operação não é quem ele diz ser e assim, uma **tentativa de fraude** pode ser detectada.

Embora o serviço prestado pelo Latch garantisse altos níveis de confiabilidade e confidencialidade, uma vez que a consulta é feita para o Latch, é, finalmente, **o cliente quem decide se a operação é executada ou não**.

2.1.6 A INTEGRAÇÃO COM O LATCH

Latch funciona completamente independente do sistema de autorização utilizado pelo serviço. Implementação da solução é muito simples, porque não é uma alternativa para os sistemas de autorização existentes e processos dos clientes, e não precisa de qualquer informação sobre os usuários finais dos clientes. É uma camada adicional para melhorar a segurança geral, reduzindo o tempo em que as operações estão expostas a riscos.

A integração dos clientes com o Latch exige completar um registro que permite a ativação de uma conta de parceiro. Deste ponto em diante, o cliente (que se tornou um parceiro do Latch) será capaz de criar um aplicativo, fornecendo um nome descritivo e um logotipo que será

exibido no aplicativo do usuário. Se assim o desejar o parceiro, a autenticação entre o parceiro e o Latch pode ser realizada através de um certificado digital.

Quando um parceiro cria um aplicativo um AppID é definido, que o parceiro pode usar para identificar no Latch a ligação estabelecida entre o parceiro e o Latch.

Dentro de um aplicativo, é possível definir uma ou várias operações que o *Cliente* pode configurar para ser protegido com o Latch. São exemplos de operações que poderiam ser usados pelos clientes:

- Processo de login na web. Cliente pode capacitar o usuário para limitar o tempo de exposição em que seu usuário e senha permanecem válidos.
- Acesso on-line do banco.
- Transferências.
- Cartões (ATM, CNP, TPV...).
- etc.

A definição dessas operações é hierárquica e controles de estados são definidos para cada nível. Se há uma necessidade de definir as operações que dependem de outro hierarquicamente, o estado das operações pai teria imposto sobre as operações de criança (child).

- Desta forma, se o estado do aplicativo é bloqueado, todas as operações derivadas da mesma serão desbloqueadas.
- Se o estado do aplicativo é desbloqueado, o estado de todas as operações derivadas da mesma serão bloqueadas ou desbloqueadas, dependendo do que o cliente decide.

A integração com o serviço Latch no sistema do parceiro implica a adoção de uma API que permite distinguir as seguintes ações críticas. Eles devem ser integrados na lógica da aplicação de cada provedor de serviço com o objetivo de permitir:

- O usuário solicitar o emparelhamento de sua conta do Latch com a conta que o liga ao cliente.
- O desemparelhar das contas.
- Para modificar os processos definidos para gerenciar a execução das operações definidas durante a fase de registo, inserindo a lógica necessária para:
 - Enviar a consulta do estado para o Latch.
 - Receber o estado definido pelos usuários através do Latch sobre as operações que está sendo consultadas.
 - Receber um segundo fator de autenticação e fornecer a lógica necessária para receber o token do usuário.
 - Acesso a estatísticas sobre o uso das contas de usuários.

Latch fornece SDK completo em diferentes idiomas para qualquer tipo de tecnologia necessária, facilitando ao cliente ou parceiro a adoção desses procedimentos.

5.1 CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1.1 Fechamento de Chamado

O chamado somente será concluído com o "de acordo" dado por um dos três administradores designados, anteriormente, pelo cliente, sendo o contato efetuado por telefone ou e-mail.

5.1.2 Quantidade de Usuários Aferidos

A quantidade de usuários é definida pelo número total de usuários que acessam a internet, não realizamos propostas para acessos simultâneos (número de máquinas).

Caso o cliente não realizará a autenticação de seus usuários, a proposta deverá ser feita com base no número total de usuários.

Em ambos os casos, autenticados ou não dos usuários, a quantidade de usuários está sujeita ao pico de banda larga por usuário do cliente, não deve superior a uma média de 15 Kbs em qualquer mês do ano e com margem de 5% no mês aferido.

5.2 COMPROMISSO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

São definidos os parâmetros de qualidade do serviço, envolvendo disponibilidade e retardo.

5.2.1 Disponibilidade

A disponibilidade garantida para o serviço se baseia nas seguintes condições:

- Não se contabilizarão dentro do tempo da não disponibilidade as interrupções do serviço que foram provocadas por causas imputáveis ao Cliente;
- O Cliente está obrigado a facilitar o acesso a suas dependências, das pessoas designadas pela Vivo, para a resolução dos problemas, ou a operação do serviço que seja necessária. O tempo que demora para esta permissão, esta fora do cálculo da disponibilidade;
- O equipamento da linha de acesso da conexão do acesso deverá estar permanente ligado para todas as interfaces da rede do Cliente;
- A Vivo se reserva no direito de efetuar, mediante aviso prévio ao cliente, paradas técnicas que não se contabilizam no cômputo da disponibilidade;
- São excluídas interrupções do serviço devidas a causas de força maior (por exemplo, desastres naturais).

5.2.2 Acordos do Nível de Serviço

5.2.2.1 Disponibilidade

Refere-se à disponibilidade do serviço Latch, sendo medidos mensalmente. Tem-se como premissa que a rede do cliente está propriamente configurada 24x7x365.

Tipo	Descrição	SLA
Garantia de disponibilidade do serviço	Disponibilidade do serviço	99,95%
Disponibilidade do portal	Disponibilidade do portal de administração do cliente final	99,95%

5.2.2.2 Indisponibilidade

Se há uma indisponibilidade do serviço, o serviço ao cliente funcionaria como se Latch não existe. Ou seja, que com a tranca digital habilitado ou desabilitado, usuários podem acessar o serviço uma vez autenticado através do mecanismo usual do serviço ao cliente.

Em matéria de recuperação de serviço, em 99.5% dos casos é dada uma resposta em 0,2 segundos. Se for excedido esse tempo de resposta, em 0,5% dos casos, o serviço é considerado indisponível e permitimos o acesso para os clientes, mas o serviço ainda está em execução. Assim, mesmo se o serviço Latch não está funcionando corretamente, isso não afetaria significativamente sobre os usuários e os serviços de cliente.

5.2.2.3 Atendimento

Trata-se do tempo de espera para atendimento através da Central de Relacionamento.

Tipo	Descrição	Objetivo	SLA
Atendimento	Tempo máximo de espera para atendimento	10 segundos	80%

5.2.2.4 Suporte

Tratam-se dos tempos de resposta do SOC para os chamados abertos.

Severidade	Descrição	Objetivo	SLA
Crítico	Evento que impede a realização de funções críticas frequentemente ou por um período prolongado.	2 horas	95%
Alto	Evento permanente que impede a realização de funções não-críticas.	4 horas	95%
Médio	Evento ocasional que impede a realização de funções não-críticas.	24 horas	95%

Baixo	Evento que impacta operações administrativas, não-críticas ou funções secundárias.	36 horas	95%
Solicitações	O serviço não está afetado. Dúvidas sobre algum aspecto técnico ou característica do serviço.	48 horas	95%

5.2.3 Interrupções

A disponibilidade que garante o serviço obedece às seguintes condições:

- Não são contabilizadas as interrupções motivadas pelo Cliente.
- O Cliente está obrigado a facilitar o acesso às suas dependências, aos técnicos da Vivo, designados para solução do problema. O tempo que levar para conseguir autorização para o acesso às dependências do Cliente não será considerado para o cálculo do desconto.
- A Vivo se reserva o direito de efetuar paradas técnicas que não serão contabilizadas para o cômputo da disponibilidade.

5.2.4 Períodos de manutenção

Por necessidade de manutenção, pode ser necessário deixar sem serviço a rede do Cliente, com o objetivo de executar reconfigurações, atividades de manutenção, etc., na rede. Tais atividades serão executadas, necessariamente, durante um período pré-programado de manutenção.

5.2.5 Interrupções programadas

As interrupções programadas de disponibilidade do serviço, sejam elas pelas causas motivadas pelo item anterior, de períodos de manutenção, ou motivadas por alguma solicitação do Cliente, não serão contabilizadas para o cálculo da disponibilidade do serviço, constantes no Compromisso de Qualidade do Serviço.

5.3 GESTÃO OPERACIONAL DO CONTRATO

A prestação dos serviços pela Vivo e o cumprimento do contrato a ser firmado, deverá ser fiscalizado, monitorados e geridos pelas partes para fins de contínua avaliação e melhoria dos serviços prestados.

A gestão operacional do futuro contrato será feita através da gerência técnico-operacional da Vivo, que deverá zelar pelo bom desenvolvimento de todos os projetos e processos ligados aos serviços prestados ao Cliente, mantendo um canal de alto nível para comunicação entre as empresas.

5.4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Clientes que por ventura venham a contratar serviços da Vivo estarão assumindo as seguintes responsabilidades:

- Informar a Vivo sobre qualquer mudança com relação à prestação dos serviços, com a devida antecedência permitindo que a mesma tenha tempo suficiente para preparar e implementar as alterações necessárias, conforme tais alterações ou mudanças afetem a prestação dos serviços. O Cliente deverá fornecer informações suficientes com relação às suas necessidades.
- Informar a Vivo com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre qualquer mudança que possa afetar a prestação de Serviços.
- Zelar pela conservação e correto manuseio da infraestrutura disponibilizada pela Vivo, responsabilizando-se pelos eventuais danos, pessoais e materiais, decorrentes de ações e utilizações indevidas por parte de seu pessoal ou de seus equipamentos.
- Definir prioridades/graus de severidade de atendimento
- Informar internamente e aos seus outros prestadores de serviços, o escopo de contrato com a Vivo, quando relacionado a suas atividades.
- Não gerenciar diretamente nenhum funcionário ou terceiros da Vivo alocados ou em atendimento nos sites do cliente

5.5 RESPONSABILIDADES DA VIVO

- Designar um profissional Vivo que será ponto focal com o cliente.
- Tornar disponíveis recursos Vivo necessários para execução dos serviços
- Executar os serviços de acordo com os objetivos de níveis de serviço
- Executar todas as atividades dentro dos padrões de qualidade Vivo e conforme estabelecido no contrato com o cliente.
- Cumprir os prazos estabelecidos nas atividades do projeto, desde que as responsabilidades da cliente sejam cumpridas
- Gerenciamento proativo do serviço incluindo o fornecimento da Central de Atendimento.