

CONCESSÃO DO SERVIÇO PÚBLICO
LOTÉRICO NO ESTADO DO TOCANTINS

ANEXO I

CADERNO DE ENCARGOS

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS DE LOTERIAS NO ESTADO DO TOCANTINS

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	CONCEITOS.....	4
3.	DO OBJETO DA CONCESSÃO	4
4.	DA MODELAGEM DA LOTERIA	5
5.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....	6
6.	DA APRESENTAÇÃO DOS PLANOS	7
a)	PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO	7
b)	PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL.....	8
c)	PLANO DE GARANTIA DA TERRITORIALIDADE	11
d)	PLANO DE CONFORMIDADE	12
e)	PLANOS LOTÉRICOS.....	17
f)	PROCEDIMENTO PARA APROVAÇÃO E REVISÃO DE PLANOS.....	18
7.	DA DATA DE EFICÁCIA DA CONCESSÃO E INÍCIO DAS OPERAÇÕES	20
8.	DAS OBRIGAÇÕES PARA A CAMADA DE GESTÃO	20
a)	IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA.....	22
b)	TREINAMENTO TÉCNICO E CAPACITAÇÃO CONTINUADA	24
c)	MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E ESPECIFICIDADES.....	26
9.	DAS OBRIGAÇÕES PARA A CAMARA OPERACIONAL.....	26
a)	DAS OBRIGAÇÕES RELATIVAS À COMERCIALIZAÇÃO VIRTUAL.....	26
b)	RELATIVOS À COMERCIALIZAÇÃO FÍSICA.....	28
c)	COMUNS À COMERCIALIZAÇÃO VIRTUAL E FÍSICA	29
d)	RELATIVOS AO PAGAMENTO DE PRÊMIOS.....	30
e)	RELATIVOS À REALIZAÇÃO DE SORTEIOS.....	32
10.	DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA PLATAFORMA DE GESTÃO	33
a)	MÓDULO DE GESTÃO DE LOTERIAS	35
b)	MÓDULO DE INDICADORES	36
c)	MÓDULO DE INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA.....	38
d)	MÓDULO GEOLOCALIZAÇÃO DA REDE DE COMERCIALIZAÇÃO	40
11.	DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA PLATAFORMA DE LOTERIAS	40
a)	MÓDULO OPERACIONAL/ADMINISTRATIVO.....	42
b)	MÓDULO DE MODALIDADES LOTÉRICAS.....	43
c)	MÓDULO FINANCEIRO	44
d)	MÓDULO COMERCIAL	44
e)	MÓDULO DE MONITORAMENTO E INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA	46

12.	DOS REQUISITOS MÍNIMOS DOS DATACENTERS	49
a)	PARA OPERAÇÃO DA PLATAFORMA DE GESTÃO	49
b)	PARA OPERAÇÃO DA PLATAFORMA DE LOTERIAS.....	50
13.	DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA A SALA SITUACIONAL	50
14.	DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA O ESTÚDIO DE SORTEIOS	51
15.	DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA OS PONTOS DE VENDAS FÍSICOS	52
a)	PONTOS DE VENDAS DEDICADOS (CASAS LOTÉRICAS)	52
b)	PONTOS DE VENDA NÃO DEDICADOS (PONTOS LOTÉRICOS)	53
16.	DOS SERVIÇOS DE APOIO À CONCESSÃO.....	53
a)	SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC) E OUVIDORIA.....	53
b)	SISTEMA DE INFORMAÇÃO, TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO CONTINUADA	55
c)	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE APOSTADORES.....	56
17.	DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	56
18.	DA COMUNICAÇÃO.....	60
19.	DO RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO	62

1. INTRODUÇÃO

O presente ANEXOS reúne as obrigações que deverão ser atendidas pela CONCESSIONÁRIA no cumprimento dos ENCARGOS da CONCESSÃO dos serviços públicos lotéricos do Estado do Tocantins.

2. CONCEITOS

São os seguintes os conceitos para as expressões e termos adotados neste ANEXOS:

- I. Camada de Gestão – Estrutura conceitual da Loteria onde estarão alocados os recursos e funcionalidades do Poder Concedente.
- II. Camada Operacional - Estrutura conceitual da Loteria onde estarão alocados os recursos e funcionalidades da CONCESSIONÁRIA.
- III. Estúdio de Sorteios – espaço físico destinado à realização e transmissão de sorteios presenciais.
- IV. Manutenção Adaptativa - manutenções realizadas nos sistemas de informática para ajustes nos códigos e especificações, visando atender mudanças de legislação e/ou processos.
- V. Manutenção Corretiva – manutenções realizadas nos sistemas de informática para a correção de erros de códigos e especificações, ou mau funcionamento.
- VI. Manutenção Evolutiva - manutenções realizadas nos sistemas de informática para a implementação de novos códigos e especificações, visando atender novas demandas e inovações.
- VII. Plataforma de Gestão – Sistema Integrado de informática a ser aplicado na Camada de Gestão para o monitoramento e inteligência estratégica da Loteria.
- VIII. Plataforma de Loterias – Sistema Integrado de Informática a ser aplicado na Camada Operacional para a gestão dos processos operacionais da Loteria.
- IX. Sala Situacional – espaço físico estruturado com um vídeo wall, a Plataforma de Gestão e mobiliário adequado, permitindo a reunião dos gestores para monitoramento e tomada de decisões.

3. DO OBJETO DA CONCESSÃO

- 3.1. Conforme disposto no item 3 do EDITAL, na cláusula 4 do CONTRATO, bem como na legislação aplicável, é OBJETO da LICITAÇÃO a delegação à CONCESSIONÁRIA da operação dos serviços públicos lotéricos em todas as modalidades, quais sejam, apostas de quota fixa, loterias de prognóstico, loteria instantânea e loteria passiva, incluindo o desenvolvimento dos produtos lotéricos, a realização dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS necessários e a prestação dos

serviços públicos lotéricos, observando as condições estabelecidas em EDITAL, CONTRATO e seus respectivos ANEXOS.

3.1.1. Constitui também o OBJETO da LICITAÇÃO a delegação à CONCESSIONÁRIA da operação dos serviços públicos lotéricos em demais modalidades eventualmente autorizadas por lei federal, neste caso após anuência prévia do Poder Concedente, e avaliação de eventual desequilíbrio econômico- financeiro do CONTRATO.

3.1.2. A denominação loterias de prognóstico é utilizada para agrupar as modalidades lotéricas loteria de prognóstico específico, loteria de prognóstico esportivo e loteria de prognóstico numérico, que por razões de economicidade, suas explorações, ficarão facultadas à CONCESSIONÁRIA, desde que obrigatoriamente explore pelo menos uma das três modalidades.

4. DA MODELAGEM DA LOTERIA

4.1. Para a implementação dos serviços públicos lotéricos no Estado do Tocantins, foi desenvolvida e deverá ser implementada modelagem baseada em duas Camadas:

- i. Camada de Gestão - responsável pela gestão, monitoramento, fiscalização e inteligência estratégica da Loteria, a ser implantada no Estado; e
- ii. Camada Operacional - formada pela CONCESSIONÁRIA, para atuar na oferta de produtos lotéricos e na distribuição e comercialização destes por meio Físico e Virtual, dentro dos limites territoriais do estado, e atendendo os requisitos de “jogo responsável”, conforme estipulado neste ANEXOS.

4.2. A Camada de Gestão a ser implementada deverá ser instrumentalizada por meio da Plataforma de Gestão e de um conjunto de APIs (*Application Programming Interface*) de integração com a CONCESSIONÁRIA. A API é um conjunto de normas a ser definida pelas PARTES que possibilita a comunicação entre plataformas através de uma série de padrões e protocolos.

4.2.1. A critério da CONCESSIONÁRIA, a Plataforma de Gestão poderá ser integrada, ou nativa, à Plataforma de Loterias, desde que atenda a todos os requisitos funcionais, não-funcionais e de segurança previstos neste ANEXOS.

4.3. A plataforma tecnológica correspondente à Camada de Gestão tem por objetivo gerenciar toda a operação e o fluxo financeiro dos serviços lotéricos do Estado do Tocantins, bem como medir a qualidade e o desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, por meio do monitoramento em tempo real das transações realizadas, não realizadas, canceladas e pela análise multidimensional dos dados gerados, compilados e disponíveis em uma Camada de Inteligência Estratégica onde funcionarão os cubos OLAPS e recursos tecnológicos para instrumentalizar a Camada de Gestão.

- 4.4. A Plataforma de Gestão deverá ser implantada em uma Sala Situacional, instalada nas dependências da Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins, ou em local a ser por ela indicado, formando uma Central de Gestão, Monitoramento e Inteligência Estratégica, utilizada para a gestão e tomada de decisão na operação dos serviços públicos lotéricos e nas aplicações dos recursos financeiros destinados ao PODER CONCEDENTE.
- 4.5. A Plataforma de Gestão deverá ser disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA ao Estado, na modalidade software como serviço (SaaS), sem ônus para o PODER CONCEDENTE.
- 4.6. A Sala Situacional deverá ser disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE, na modalidade infraestrutura como serviço (IaaS), sem ônus para o PODER CONCEDENTE.
- 4.7. A Camada Operacional tem como objetivo a operação dos serviços públicos lotéricos. Esta camada será operacionalizada pela CONCESSIONÁRIA. É nela onde irão ocorrer as interações com os apostadores, serão desenvolvidos os Produtos Lotéricos, será estruturada e operacionalizada a Rede Física de Comercialização, a Plataforma de Loterias para comercialização online dos Produtos Lotéricos, realizados os sorteios, apurados e pagos os prêmios e realizadas todas as atividades de apoio ao apostador, bem como de marketing.

5. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá obrigatoriamente realizar todas as atividades descritas neste ANEXOS, salvo quando expressamente excepcionadas.
- 5.2. A CONCESSIONÁRIA deverá observar, quando da exploração dos serviços públicos lotéricos, todos os requisitos mínimos e específicos deste ANEXO, do EDITAL, do CONTRATO e dos demais ANEXOS.
- 5.3. A CONCESSIONÁRIA deverá observar todo o arcabouço legal existente, composto por leis, decretos, regulamentos, portarias e demais instrumentos normativos e orientativos federais, estaduais e municipais, direta ou indiretamente aplicáveis ao OBJETO da CONCESSÃO.
- 5.4. A CONCESSIONÁRIA deverá explorar todas as Modalidades Lotéricas que compõem o OBJETO da CONCESSÃO, quais sejam, Loterias de Prognóstico, observado o disposto no item 3.1.2., Apostas de Quota Fixa, Loteria Instantânea e Loteria Passiva
- 5.5. É de inteira responsabilidade da CONCESSIONÁRIA analisar os riscos da exploração dos serviços públicos lotéricos que serão exploradas no âmbito da CONCESSÃO.
- 5.6. A CONCESSIONÁRIA poderá, a seu critério, aplicar inovações ou implementar seus diferenciais competitivos na operação dos serviços públicos lotéricos, desde que observados os requisitos mínimos obrigatórios previstos neste ANEXOS.
- 5.7. A CONCESSIONÁRIA deverá obter de forma tempestiva, e manter, às suas expensas, as

certificações necessárias, ou outras que venham a atualizá-las ou substituí-las, para todos os Produtos Lotéricos, considerando as Modalidades Lotéricas que venha a explorar.

- 5.8. O Poder Concedente poderá, a qualquer tempo, constatando que a CONCESSIONÁRIA deixou de atender aos ENCARGOS estabelecidos neste ANEXO, determinar os ajustes e as adequações necessárias, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste ANEXO e no CONTRATO.
- 5.9. Todos os prazos, OBJETO deste ANEXO, deverão ser contados em dias corridos, salvo quando houver menção expressa a “dias úteis”.

6. DA APRESENTAÇÃO DOS PLANOS

- 6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar todas as autorizações, certificações, alvarás, licenças e aprovações necessárias perante os respectivos órgãos e entidades da Administração Pública nos âmbitos federal, estadual e municipal, com vistas à execução das atividades relacionadas à CONCESSÃO, sendo as despesas com tais processos de sua exclusiva responsabilidade, nos termos do CONTRATO.
- 6.2. Todos os Planos, a seguir detalhados, a serem apresentados ao Poder Concedente, deverão ser estruturados para um período inicial de 60 (sessenta) meses, devendo ser renovados, tempestivamente, por iguais períodos, até o término da CONCESSÃO.

a) PLANO DE GESTÃO E OPERAÇÃO

- 6.3. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao Poder Concedente, em até 45 (quarenta e cinco) dias contados da DATA DE ASSINATURA do CONTRATO, o Plano de Gestão e Operação, que contenha o planejamento das atividades necessárias para a execução das obrigações descritas neste ANEXO e no CONTRATO para prestação dos serviços públicos lotéricos.
- 6.4. Após o recebimento do Plano de Gestão e Operação, o PODER CONCEDENTE fará uma etapa de admissibilidade, com prazo de 10 (dez) dias contados da sua entrega pela CONCESSIONÁRIA, para a verificação de todas as informações e documentos apresentados, com base nos elementos descritos neste ANEXOS, garantindo que toda a documentação necessária para avaliação do Poder Concedente tenha sido devidamente entregue pela CONCESSIONÁRIA.
 - 6.4.1. Na hipótese de ser necessária a apresentação de documentos complementares pela CONCESSIONÁRIA, esta terá 7 (sete) dias contados da SOLICITAÇÃO do Poder Concedente para apresentar a complementação.
- 6.5. O Plano de Gestão e Operação deverá incluir, minimamente, os planos e elementos detalhados a seguir:
 - i. A estrutura organizacional da CONCESSIONÁRIA, a ser planejada de maneira a garantir o cumprimento dos ENCARGOS, indicadores de desempenho e INVESTIMENTOS

OBRIGATÓRIOS previstos neste ANEXO e no CONTRATO;

- ii. Plano de Pesquisa de Satisfação;
- iii. Plano de Atendimento e Ouvidoria;
- iv. Plano de Treinamento e Capacitação continuada;
- v. Plano de Publicidade Institucional, o qual apresentará a estratégia de marketing da CONCESSIONÁRIA e incluirá o perfil dos potenciais Apostadores e as formas de comunicação sobre os benefícios que a arrecadação trará à população do Estado do Tocantins;
- vi. O Plano de Seguros, o qual disciplinará a contratação e a manutenção da(s) apólice(s) de seguro indicada(s) no CONTRATO, durante o PRAZO DA CONCESSÃO;
- vii. O cronograma físico-financeiro dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS, detalhando inclusive os prazos para início da comercialização dos Produtos Lotéricos, conforme aplicável;
- viii. O cronograma de implantação da estrutura para comercialização virtual de Produtos Lotéricos;
- ix. O cronograma de implantação da estrutura para comercialização física de Produtos Lotéricos, incluindo os pontos de venda físicos, conforme aplicável;
- x. O Plano de Reinvestimentos, em equipamentos, layout e comunicação de rede de pontos de venda físicos, infraestrutura de tecnologia da informação, conforme aplicável; e
- xi. Estabelecimento das relações de interdependência entre todos os Planos previstos neste ANEXOS.

b) PLANO DE JOGO RESPONSÁVEL

- 6.6. A CONCESSIONÁRIA, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias após a DATA DE ASSINATURA do CONTRATO, deverá apresentar ao Poder Concedente a proposta de Plano de Jogo Responsável que aborde regras mínimas sobre práticas responsáveis para comercialização, em ambiente físico e virtual, dos Produtos Lotéricos, regras de avaliação das características de cada Modalidade Lotérica e seu risco associado, práticas para combate à ludopatia e medidas de mitigação de risco pela CONCESSIONÁRIA, todas em observância às melhores práticas do setor de loterias.
- 6.7. A CONCESSIONÁRIA deverá prever no Plano de Jogo Responsável a observância, no mínimo, dos seguintes itens:

- i. Todos os apostadores deverão se cadastrar na Plataforma de Loterias sendo exigidas, no mínimo, as seguintes informações:
 - a) Nome;
 - b) CPF;
 - c) Endereço;
 - d) Data de nascimento;
 - e) E-mail;
 - f) Telefone; e
 - g) Nome da mãe.
- ii. O valor máximo diário de Aposta permitido será equivalente a 1 (um) salário-mínimo vigente no Estado do Tocantins para o ano em questão, exceto nos casos em que o Poder Concedente autorizar previamente um limite superior.
- iii. Cada Apostador deverá ter a possibilidade de delimitar seu limite diário de Apostas, o qual não poderá exceder o valor máximo diário de Aposta indicado no inciso II.
- iv. O Apostador estará autorizado a alterar seu limite diário uma única vez a cada mês, e a elevação do limite diário somente poderá gerar efeitos após 24 (vinte e quatro) horas de sua SOLICITAÇÃO.
- v. O Apostador deve ter a possibilidade de solicitar o bloqueio de sua prerrogativa de realizar apostas, por um período que se afigure adequado à sua proteção, devendo esta possibilidade ser divulgada e de fácil acesso, sem qualquer entrave por parte da CONCESSIONÁRIA.
- vi. O Apostador poderá adquirir créditos na Plataforma de Loterias para aquisição de Produtos Lotéricos.
- vii. A CONCESSIONÁRIA deverá registrar todas as transações na Plataforma de Gestão, à qual o Poder Concedente deverá ter acesso com ferramentas de visualização, sem prerrogativa de edição, incluindo as operações realizadas, as operações não realizadas e as operações canceladas.
- viii. O banco de dados da CONCESSIONÁRIA deverá ser auditado anualmente por auditores independentes.
- ix. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a privacidade e a segurança dos dados pessoais dos Apostadores e o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº

13.709/2018), nos termos do CONTRATO, não sendo oponível sigilo de quaisquer dados perante as atividades de fiscalização do Poder Concedente, ressalvadas exclusivamente as situações em que tal sigilodecorrer de intransponível imposição legal.

- x. O Apostador deverá se cadastrar na Plataforma de Loterias para ter acesso aos Produtos Lotéricos.
- xi. O Apostador deverá aceitar os termos de uso da Plataforma de Loterias.
- xii. O cadastro na Plataforma de Loterias da CONCESSIONÁRIA deverá ser gratuito.
- xiii. Cada Apostador deverá ter acesso contínuo a um histórico atualizado de suas operações realizadas, operações não realizadas e operações canceladas.

6.8. O Plano De Jogo Responsável ainda deverá prever:

6.8.1. A inclusão de seção voltada para a promoção da conscientização sobre Produtos Lotéricos e compulsividade, na Plataforma de Loterias e em quaisquer canais eletrônicos de vendas (e-commerce) a serem utilizados pela CONCESSIONÁRIA para informações sobre e/ou comercialização dos Produtos Lotéricos, informando, inclusive, associações voltadas ao auxílio a jogadores compulsivos;

6.8.2. A inclusão de advertência por meio de textos e imagens alertando sobre jogo compulsivo em todo material de promoção e venda e nos Produtos Lotéricos;

6.8.3. A inclusão de direcionamento a programas de proteção e auxílio a vulneráveis e sistemas de ajuda a Apostadores e suas famílias;

6.8.4. A dinâmica de treinamento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA, com a finalidade de auxiliar os Apostadores com relação ao jogo responsável;

6.8.5. Os manuais virtuais, vídeos explicativos e seções de FAQ disponíveis aos Apostadores com relação a cada Produto Lotérico ofertado;

6.8.6. A quantia máxima (em reais) autorizada para aquisição de Produtos Lotéricos pelo Apostador com base nos critérios estabelecidos neste ANEXOS;

6.8.7. A proibição da aquisição de Produtos Lotéricos por crianças e adolescentes, ou do registro de Apostas em nome destes, nos termos da Lei Federal nº 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente); e

6.8.8. O compromisso pela CONCESSIONÁRIA com a investigação e a definição de medidas de mitigação de risco para cada Produto Lotérico comercializado.

6.9. O Plano de Jogo Responsável deverá prever a obtenção das certificações WLA *Responsible*

Gaming Framework (WLA RGF), como se segue:

- 6.9.1. Certificação nível 2, em até 1 ano contado da assinatura do CONTRATO;
- 6.9.2. Certificação nível 3, em até 2 anos contados da assinatura do CONTRATO;
- 6.9.3. Certificação nível 4, em até 5 anos contados da assinatura do CONTRATO;
- 6.9.4. O Poder Concedente poderá dilatar os prazos para obtenção dos níveis de certificação acima, mediante SOLICITAÇÃO formulada pela CONCESSIONÁRIA, desde que haja justificativa plausível.

c) PLANO DE GARANTIA DA TERRITORIALIDADE

- 6.10. A CONCESSIONÁRIA, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias após a DATA DE ASSINATURA do CONTRATO, deverá apresentar ao Poder Concedente a proposta de Plano de Garantia da Territorialidade que aborde regras mínimas, metodologias e recursos tecnológicos que assegurem que a comercialização, em ambiente físico ou virtual, dos Produtos Lotéricos, seja realizada estritamente dentro dos limites territoriais do Estado do Tocantins.
- 6.11. A CONCESSIONÁRIA deverá prever no Plano de Garantia da Territorialidade a observância, no mínimo, dos seguintes itens:
 - i. Nenhuma Aposta poderá ser adquirida, em ambiente físico e virtual, fora dos limites territoriais do Estado do Tocantins;
 - ii. A Plataforma De Loterias deverá possuir recursos tecnológicos devidamente certificados, ou com eficácia comprovada e reconhecida pela indústria de jogos e loterias, que restrinja o acesso dos Apostadores às Apostas, única e exclusivamente dentro dos limites territoriais do Estado;
 - iii. A tecnologia aplicada na “cerca virtual” – recurso(s) tecnológico(s) digital(is) para assegurar a não transposição digital a uma delimitação geográfica real – da Plataforma de Loterias, deverá assegurar uma tolerância máxima de 25 (vinte e cinco) metros além dos limites territoriais do Estado;
 - iv. Todo e qualquer equipamento eletrônico (totens, POS, computadores, *smartphones*, entre outros) utilizado pela Rede de Comercialização Física deverá possuir recursos tecnológicos que impeçam a comercialização e aquisição de APOSTAS fora dos limites territoriais do Estado do Tocantins;
 - v. A tecnologia aplicada na restrição territorial dos equipamentos eletrônicos deverá assegurar uma tolerância máxima de 10 (dez) metros além dos limites territoriais do Estado;

- vi. Implementar uma dinâmica de treinamento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA e dos colaboradores da Rede de Comercialização Física, com a finalidade de conscientização e instrução sobre a garantia da territorialidade;
- vii. Disponibilizar manuais virtuais, vídeos explicativos e seções de FAQ aos funcionários da CONCESSIONÁRIA e aos colaboradores da Rede De Comercialização Física, com a finalidade de conscientização e instrução sobre a garantia da territorialidade.

d) PLANO DE CONFORMIDADE

6.12. A CONCESSIONÁRIA, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias após a DATA DE ASSINATURA do CONTRATO, deverá propor Plano de Conformidade que aborde regrase normas mínimas sobre o (i) Programa de Integridade e *Compliance* da CONCESSIONÁRIA, (ii) o funcionamento de seu Comitê Interno de *Compliance*, (iii) sua Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Terrorismo, (iv) sua Política de Controle de Riscos, (v) sua Política Anticorrupção e Antissuborno, e (vi) seu Código de Ética e Conduta.

6.13. No Plano de Conformidade, a CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer e normatizar o funcionamento, as responsabilidades e as competências de Comitê Interno de Compliance, dotado de autonomia, independência e imparcialidade para coordenar as atividades de controle, com objetivo de:

- i. Acompanhar e supervisionar o processo de gerenciamento de risco da CONCESSIONÁRIA;
- ii. A partir do monitoramento da eficácia dos limites de exposição, eventualmente propor, se necessário, novas balizas de mensuração de riscos;
- iii. Exigir e zelar pelo fiel cumprimento pelos administradores, colaboradores e prestadores de serviço da CONCESSIONÁRIA de suas Políticas de *Compliance*, de seu Código de Ética e Conduta e dos demais documentos integrantes dese Programa de Integridade;
- iv. Certificar a conformidade de atuação e o funcionamento dos sistemas de controles internos e de governança corporativa da CONCESSIONÁRIA, especialmente no que tange à gestão de riscos;
- v. Apresentar recomendações de aperfeiçoamento de políticas, técnicas e procedimentos internos de controle de riscos e de compliance, e, se necessário, propor a elaboração de novos manuais ou materiais para regulamentar determinadas atividades;
- vi. Divulgar e difundir a cultura de gerenciamento de riscos, de governança corporativa e de controles internos no âmbito da CONCESSIONÁRIA, asseverando a importância de se assegurar o estrito cumprimento de todas as leis, normas e regulamentos atinentes à sua atividade empresarial;

- vii. Disseminar as diretrizes e recomendações constantes da Política Anticorrupção e Antissuborno e da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Terrorismo;
- viii. Receber denúncias por meio de canal da Ouvidoria da CONCESSIONÁRIA;
- ix. Tratar e conduzir com imparcialidade e sigilo as denúncias recebidas por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e da Ouvidoria, verificando qual o melhor procedimento a ser adotado na sequência;
- x. Em caso de constatação de inobservância às normas legais, regulamentares e internas da CONCESSIONÁRIA, que possam colocar em risco as atividades, o negócio ou a reputação da CONCESSIONÁRIA, garantir que o Comitê de *Compliance* comunique formalmente o ocorrido aos administradores da CONCESSIONÁRIA, para que possam tomar as devidas providências;
- xi. O Comitê de *Compliance* deverá ter livre acesso às informações necessárias para o exercício de suas atribuições, além de recursos materiais, humanos e financeiros suficientes para o seu regular funcionamento;
- xii. Verificados potenciais conflitos de interesses no desenvolvimento de atividades da CONCESSIONÁRIA, caberá ao seu Comitê, quando pertinente ou a pedido de seus administradores, expedir recomendações para melhor orientar os integrantes da CONCESSIONÁRIA a respeito de eventuais situações; e
- xiii. Alertar os administradores da CONCESSIONÁRIA sobre possíveis circunstâncias capazes de causar prejuízo à imagem da CONCESSIONÁRIA, indicando, a título de recomendação, as instruções para prevenção e abordagem da problemática.

6.13.1. O Plano de Conformidade deverá ser iniciado no prazo de até 60 (sessenta) dias a contar da DATA DE EFICÁCIA, contemplando os mecanismos e procedimentos internos com regras de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública, tendo em vista a Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e o Decreto federal nº 11.129/2022.

6.13.2. Uma vez implementado o Programa de Integridade e *Compliance* da CONCESSIONÁRIA, esta deverá, em até 12 (doze) meses a partir da sua implementação, prorrogáveis por mais 12 (doze) meses mediante anuênciado Poder Concedente, obter a certificação ISO 37001 por instituição acreditada para tais fins pela *International Organization for Standardization*, ou o “Selo Pró Ética”, emitido pela Controladoria Geral da União, ou outro que vier a substituí-lo.

6.13.3. Caso a CONCESSIONÁRIA não obtenha, no prazo previsto no item 6.13.2., nenhuma das certificações listadas, deverá realizar auditorias independentes, com periodicidade mínima bianual, a respeito da efetividade do Programa de Integridade e *Compliance* implantado.

6.14. Os planos integrantes do Plano De Conformidade devem observar os seguintes elementos:

- i. Plano de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Terrorismo, o qual integrará o Programa de *Compliance* da CONCESSIONÁRIA e estabelecerá algumas diretrizes de prevenção à prática de crimes de lavagem de dinheiro e combate ao terrorismo, de modo a assegurar que os integrantes da CONCESSIONÁRIA ajam em conformidade com as normativas legais e regulamentações atinentes ao tema;
- ii. Política de Controle de Riscos, o qual determinará as diretrizes, responsabilidades, os processos e os procedimentos associados à gestão de riscos e controles internos da CONCESSIONÁRIA, observando as boas práticas de mercado e as normas e regulamentações aplicáveis, e a adoção de práticas de governança corporativa e contábil efetivas;
- iii. Política Anticorrupção e Antissuborno, a qual disporá acerca das condutas estimuladas e proibidas na condução das atividades da CONCESSIONÁRIA, a fim de que sejam adotados os mais elevados padrões de integridade e transparência;
- iv. Código de Ética e Conduta, o qual servirá como um guia geral de conduta, orientando a melhor forma de administradores, colaboradores, fornecedores e consumidores procederem e enfrentarem situações adversas no âmbito do trabalho e dos negócios, em prol da manutenção de um ambiente ético e íntegro; e
- v. O cumprimento das exigências previstas no CONTRATO que estejam relacionadas ao Plano De Conformidade.

6.14.1. Os planos integrantes do Plano De Conformidade deverão conter, no mínimo:

- i. canais de denúncia de irregularidades de fácil acesso e amplamente divulgados a quaisquer interessados, em especial aos empregados da CONCESSIONÁRIA, aos terceiros que tenham relações com a CONCESSIONÁRIA e aos Usuários, e que permitam o recebimento de denúncias anônimas;
- ii. regras de confidencialidade para os denunciantes que se identificarem quando do oferecimento da denúncia, assegurando que a identificação do denunciante será mantida em sigilo e sob responsabilidade do Comitê de *Compliance*, acessível apenas aos setores da CONCESSIONÁRIA que, justificadamente, necessitarem do acesso à informação para a investigação, prevenção ou combate à irregularidade denunciada;
- iii. canais de comunicação adequados entre o Comitê de *Compliance* e a alta direção da CONCESSIONÁRIA, incluindo Conselhos, de forma a facilitar o relato dos resultados decorrentes das atividades relacionadas à função de conformidade, de possíveis irregularidades ou falhas identificadas;
- iv. integração do Comitê de *Compliance* com outras áreas correlacionadas, tais como

departamento jurídico, auditoria interna, ouvidoria, departamento contábil e de recursos humanos;

- v. previsão de regras de conduta para situações que apresentem significativo risco de ocorrência de condutas ilícitas, fraudes e corrupção, em especial nas situações que envolvam interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, tais como reuniões com agentes públicos responsáveis pela fiscalização e acompanhamento do CONTRATO ou pela regulação dos serviços, celebração de acordos ou aditivos contratuais, doações e patrocínios de qualquer espécie, obtenção de autorizações e licenças, fiscalizações, contratação de ex-agentes públicos, oferecimento de brindes e presentes a agentes públicos etc;
- vi. esclarecimentos sobre a existência e a utilização de canais de denúncias e de orientações sobre questões de integridade;
- vii. estabelecimento da proibição de retaliação a denunciante de boa-fé e os mecanismos para protegê-los;
- viii. dever de treinamento periódico e capacitação continuada de toda a rede de empregados e colaboradores a respeito dos objetivos da Política Anticorrupção e Antissuborno;
- ix. previsão de medidas disciplinares na hipótese de violação das regras de conformidade e integridade, as quais devem ser proporcionais à violação e ao nível de responsabilidade dos envolvidos;
- x. dever de comprometimento da alta direção da CONCESSIONÁRIA, incluídos Conselhos, na fixação das políticas do Plano de Conformidade;
- xi. realização de análise periódica de riscos para realizar adaptações necessárias ao Plano de Conformidade;
- xii. previsão de controles internos que assegurem a confiabilidade de relatórios e demonstrações, de qualquer tipo, inclusive contábeis;
- xiii. dever do Comitê de *Compliance* de elaborar relatório, com periodicidade mínima anual, contendo o sumário dos resultados das atividades relacionadas à função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela administração da CONCESSIONÁRIA;
- xiv. dever de comunicação imediata ao Comitê de *Compliance* quando solicitado por terceiros, ou realizado pela CONCESSIONÁRIA, pagamento de valores por meios não usuais para as circunstâncias do negócio, em especial quando envolver pagamento de valores em espécie, em qualquer moeda, em múltiplas contas, ou em contas em países distintos da operação empresarial do terceiro ou da prestação do serviço;

- xv. dever do Comitê de *Compliance* de relatar sistemática e tempestivamente os resultados de suas atividades diretamente ao Conselho de Administração, permitindo sua atuação de forma independente da diretoria da CONCESSIONÁRIA; e
- xvi. previsão de procedimentos internos visando a garantir a regularidade e probidade na contratação de terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados.

6.14.2. O Código de Ética e Conduta deverá ser escrito de forma clara e concisa, devendo ser de fácil consulta ao público interno e externo, além de conter, no mínimo, o seguinte:

- i. os princípios e os valores adotados pela CONCESSIONÁRIA relacionados a questões de ética e integridade;
- ii. as políticas da CONCESSIONÁRIA para prevenir fraudes e ilícitos, em especial as que regulem o relacionamento entre setor público e privado;
- iii. vedações expressas da prática das seguintes condutas por parte dos integrantes da CONCESSIONÁRIA:
 - prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou pessoa equiparada, nacional ou estrangeira, ou a pessoa a ele relacionada;
 - oferecimento de vantagem indevida;
 - prática de qualquer ação ou omissão que possa caracterizar embaraço à ação de autoridades fiscalizadoras;
 - receber ou anuir com o recebimento por terceiros de quaisquer valores indevidos para a prática de ato vedado, ou para a omissão na prática de ato exigido, neste ANEXO ou no CONTRATO;
 - praticar fraudes ou atos lesivos nas relações com o setor público.
- iv. medidas disciplinares para casos de transgressões às normas e às políticas da CONCESSIONÁRIA;
- v. o Plano De Conformidade e o Códigos de Ética e Conduta deverão ser revistos em periodicidade não superior a 3 (três) anos e, caso necessário, atualizados, para garantir a sua efetividade.
- vi. o Plano De Conformidade deverá prever a capacitação dos empregados e colaboradores treinados, assim como suas reciclagens a cada 3 (três) anos ou na ocorrência de revisão dos Códigos de Ética e Conduta.

e) PLANOS LOTÉRICOS

- 6.15. A CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias após a DATA DE ASSINATURA do CONTRATO, apresentar os Planos Lotéricos ao Poder Concedente, que deverá se manifestar no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período.
- 6.16. Os Planos Lotéricos Iniciais, assim como os demais Planos Lotéricos que venham a ser apresentados pela CONCESSIONÁRIA, deverão tratar do planejamento da exploração das Modalidades Lotéricas, conforme aplicável, detalhando as atividades a serem implantadas para cada Modalidade Lotérica e conterá, no mínimo:
- i. Nome comercial do Produto Lotérico;
 - ii. Descrição detalhada do Produto Lotérico;
 - iii. Descrição do método de comercialização do Produto Lotérico, se em meio físico, virtual ou ambos;
 - iv. Descrição dos métodos disponíveis para pagamento de Prêmios, observando-se as regras deste ANEXOS;
 - v. Manual de identidade visual do Produto Lotérico, com logomarca, cores predominantes, layout etc.;
 - vi. Regramento jurídico que respalda a comercialização do Produto Lotérico;
 - vii. Modalidade lotérica na qual o Produto Lotérico está enquadrado;
 - viii. Valor do PAYOUT a ser praticado, de acordo com limites mínimos estabelecidos;
 - ix. Estrutura de apostas, se aplicável;
 - x. Detalhes sobre dinâmica do Produto Lotérico com especificidades sobre como apostar;
 - xi. Descrição da dinâmica e frequência a ser adotada nos sorteios, se aplicável;
 - xii. Detalhamento da estrutura de Prêmios;
 - xiii. Plano de negócios completo do ciclo de vida do Produto Lotérico, apresentando investimentos relacionados (CAPEX), custos de operação (OPEX), projeções financeiras, análise de mercado e características tecnológicas e de segurança;
 - xiv. Planejamento completo de marketing para o lançamento, divulgação e manutenção do Produto Lotérico;

- xv. Toda a documentação de certificação obrigatória para o Produto Lotérico; e
- xvi. Proposição dos acordos de níveis de serviços a serem firmados e medidos na exploração do Produto Lotérico.
- xvii. Prazo para obtenção das certificações exigidas no item 6.17., medida necessária ao início de sua comercialização.

6.17. Juntamente com o Plano de jogo a Proponente/CONCESSIONÁRIA deverá apresentar documento de certificação formal de um laboratório de jogos independente, que comprove sua experiência internacional em processos de certificação de jogos, sistemas, dispositivos de jogos e loterias em ambiente on-line e presencial e que esteja credenciado em um número mínimo de 3 (três) de jurisdições. Estas certificações deverão ser emitidas em nome da Loteria do Estado do Tocantins, em idioma português, evidenciando o cumprimento das leis e regulamentos estabelecidos pela Loteria do Estado do Tocantins, bem como para a última versão aplicável das seguintes normas técnicas:

- i. Loteria de Prognósticos Numéricos: A Proponente/CONCESSIONÁRIA deverá cumprir com os requerimentos técnicos observados na última versão aplicável da Norma Técnica GLI-19 (Interactive Gaming Systems) e para os terminais (pontos de vendas físicos) os requerimentos técnicos na última versão aplicável da Norma Técnica GLI-20 (Kiosks).
- ii. Loteria Instantânea: A Proponente/CONCESSIONÁRIA deverá cumprir com os requerimentos técnicos observados na última versão aplicável da Norma Técnica GLI-19 (Interactive Gaming Systems) para os jogos oferecidos em ambiente on-line (virtual). E quando vendido em um terminal (ponto de venda) a Proponente/CONCESSIONÁRIA deverá cumprir com os requerimentos técnicos observados na última versão aplicável da Norma Técnica GLI-20 (Kiosks). Para tickets pre-gerados e enviados a um ponto de venda para comercialização a Proponente/CONCESSIONÁRIA deverá cumprir com os requerimentos técnicos observados na última versão aplicável da Norma Técnica GLI-14 (Finite Scratch Ticket and Pull-Tab Systems) e GLI-21 (Client Server Systems).
- iii. Loteria de Quota Fixa: A Proponente/CONCESSIONÁRIA deverá cumprir com os requerimentos técnicos observados na última versão aplicável da Norma Técnica GLI-33 (Event Wagering Systems) e para os terminais (pontos de vendas físicos) os requerimentos técnicos na última versão aplicável da Norma Técnica GLI-20 (Kiosks).

6.18. Os Planos Lotéricos Iniciais e os demais Planos Lotéricos apresentados durante o PRAZO DA CONCESSÃO deverão ser implementados pela CONCESSIONÁRIA em até 60 (sessenta) dias a contar da sua aprovação pelo Poder Concedente.

f) PROCEDIMENTO PARA APROVAÇÃO E REVISÃO DE PLANOS

6.19. O Poder Concedente deverá avaliar:

- i. o Plano de Gestão e Operação no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período, a contar dos seu respectivo recebimento, ou do prazo de complementação previsto neste ANEXOS; e
 - ii. o Plano de Jogo Responsável, o Plano de Garantia da Territorialidade, o Plano de Conformidade e os Planos Lotéricos Iniciais, apresentados pela CONCESSIONÁRIA, no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período, a contar dos seus respectivos recebimentos.
- 6.20. O Poder Concedente deverá avaliar o atendimento às obrigações previstas neste ANEXO e no CONTRATO, pela CONCESSIONÁRIA, devendo aprovar, rejeitar ou determinar alterações ao Plano de Gestão e Operação, ao Plano de Jogo Responsável, ao Plano de Garantia da Territorialidade, ao Plano de Conformidade e aos Planos Lotéricos Iniciais, caso verificados descumprimentos.
- 6.20.1. Para os itens que não representem descumprimento de obrigações previstas no CONTRATO e seus ANEXOS, o Poder Concedente poderá apresentar comentários ou sugestões com o intuito de aprimorar o Plano de Gestão e Operação, o Plano de Jogo Responsável, o Plano de Garantia da Territorialidade, o Plano de Conformidade e os Planos Lotéricos Iniciais, desde que de forma tecnicamente justificada.
- 6.20.2. Os comentários e sugestões apresentados pelo Poder Concedente não são de aceite compulsório pela CONCESSIONÁRIA.
- 6.21. A contar do recebimento da avaliação pelo Poder Concedente do Plano de Gestão e Operação, do Plano de Jogo Responsável, do Plano de Garantia da Territorialidade, do Plano de Conformidade e dos Planos Lotéricos Iniciais.
- i. No caso de verificação de descumprimentos, a CONCESSIONÁRIA deverá acatar as alterações determinadas pelo Poder Concedente em até 10 (dez) dias e apresentá-lo para nova avaliação do Poder Concedente.
 - ii. Nos demais casos, a CONCESSIONÁRIA poderá acolher os comentários ou sugestões do Poder Concedente que, porventura, lhe tenham sido endereçadas.
- 6.22. A ausência de manifestação do Poder Concedente nos prazos previstos neste ANEXOS significará a aceitação tácita dos documentos.
- 6.23. O Plano de Gestão e Operação, o Plano de Jogo Responsável, o Plano de Garantia da Territorialidade, o Plano de Conformidade e os Planos de Jogo deverão ser atualizados quadrienalmente, correspondendo aos ciclos de Revisões Ordinárias, devendo ser submetidos ao Poder Concedente, nos termos do CONTRATO.
- 6.23.1. Na hipótese de necessidade de modificação ou ajuste no Plano de Gestão e Operação, no Plano de Jogo Responsável, no Plano de Garantia da Territorialidade, no Plano de

Conformidade e nos Planos Lotéricos pela CONCESSIONÁRIA, não incluído(a) no escopo do ciclo de Revisão Ordinária, a CONCESSIONÁRIA deverá submeter a proposta específica de alteração ao Poder Concedente, o qual deverá aprovar ou rejeitar a alteração apresentada pela CONCESSIONÁRIA no prazo de 15 (quinze) dias.

- 6.24. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um PLANO LOTÉRICO para cada Produto Lotérico que objetive explorar, o qual será submetido à análise do Poder Concedente.
- 6.24.1. O Poder Concedente deverá avaliar cada PLANO LOTÉRICO no prazo estabelecido neste ANEXOS.
- 6.24.2. Os prazos e procedimentos estabelecidos neste ANEXOS deverão ser respeitados com relação a cada PLANO LOTÉRICO apresentado.
- 6.24.3. Cada Produto Lotérico contará com regras próprias estabelecidas em seu respectivo PLANO LOTÉRICO, desde que estejam estritamente em conformidade com as regras estabelecidas para a sua Modalidade Lotérica.

7. DA DATA DE EFICÁCIA DA CONCESSÃO E INÍCIO DAS OPERAÇÕES

- 7.1. Após o Poder Concedente aprovar o Plano de Gestão e Operação, o Plano de Jogo Responsável, o Plano de Garantia da Territorialidade, o Plano de Conformidade, e os Planos Lotéricos Iniciais, observados os procedimentos deste ANEXOS, inicia-se a DATA DE EFICÁCIA, observadas as disposições do CONTRATO e ANEXOS.
- 7.2. A partir da DATA DE EFICÁCIA, inicia-se o PRAZO DA CONCESSÃO e a CONCESSIONÁRIA estará autorizada a operar os Serviços Públicos Lotéricos do Estado do Tocantins, os quais ficarão sob sua responsabilidade, nos termos do CONTRATO e ANEXOS.
- 7.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá iniciar a comercialização de ao menos um Produto Lotérico previsto nos Planos De Jogos Iniciais, incluindo o pleno funcionamento da Plataforma de Loterias e da Plataforma de Gestão, serviços e infraestrutura previstos neste ANEXOS, em até 60 (sessenta) dias a contar da DATA DE EFICÁCIA.
- 7.2.2. Sem prejuízo do cumprimento ao disposto no item 7.2.1., a CONCESSIONÁRIA deverá implementar, em até 6 (seis) meses contados da DATA DE EFICÁCIA do CONTRATO DE CONCESSÃO, a exploração de todas as modalidades lotéricas, nos termos do item 3.1.3. do EDITAL DE LICITAÇÃO.
- 7.2.3. A comercialização dos produtos lotéricos desenvolvidos pela CONCESSIONÁRIA e aprovados pelo PODER CONCEDENTE, estará condicionada à obtenção das certificações exigidas no item 6.17.

8. DAS OBRIGAÇÕES PARA A CAMADA DE GESTÃO

- 8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar e manter uma Plataforma de Gestão, nos termos deste ANEXOS, a ser licenciada, sem ônus para o PODER CONCEDENTE, modalidade de “Software como Serviço” (SaaS), com o objetivo de instrumentalizar a Camada de Gestão, a ser operada pelo Poder Concedente, para gerenciar a operação, a performance financeira da CONCESSIONÁRIA, bem como permitir a aferição da qualidade e do desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, por meio de monitoramento em tempo real das Operações Realizadas, Operações Não Realizadas e Operações Canceladas, em meio físico ou virtual, pela análise multidimensional dos dados gerados, compilados e disponíveis.
- 8.1.1. A CONCESSIONÁRIA deverá permitir acesso à Plataforma de Gestão somente por representantes do Poder Concedente, do Verificador Independente e da CONCESSIONÁRIA, que tenham sido cadastrados e previamente autorizados.
- 8.2. Com o objetivo de viabilizar a implantação, a operacionalização e a evolução da Camada de Gestão, deverão ser contratados os seguintes serviços técnicos especializados:
 - 8.2.1. Licenciamento da Plataforma Tecnológica – deverá ser fornecida na modalidade de Software como Serviços (SaaS), e deverá ser responsável pela Gestão, Monitoramento e Inteligência Estratégica dos serviços prestados pela Loteria, por meio da integração, em tempo real de todos os Operadores Lotéricos, Casas e Pontos Lotéricos, Clientes e Organizações demandantes dos recursos originados pela exploração dos serviços lotéricos pelo PODER CONCEDENTE;
 - 8.2.2. Implantação e Operacionalização da Plataforma Tecnológica – deverão ser fornecidos serviços técnicos especializados para a implantação, desenvolvimento dos Procedimentos Operacionais Padrões (POP) e operacionalização da Plataforma Tecnológica, proporcionando o monitoramento em tempo real, a tomada de decisão e a gestão operacional e estratégica da exploração dos serviços lotéricos e da aplicação social de seus recursos;
 - 8.2.3. Treinamento Técnico e Capacitação Continuada – deverá ser fornecido treinamento técnico especializado para capacitar os técnicos operacionais e os gestores da Loteria na utilização da Plataforma Tecnológica e nos Procedimentos Operacionais Padrões. Deverá, ainda, ser disponibilizado um serviço de capacitação continuada, por meio de Educação a Distância (EAD) para garantir a atualização constante de todos os profissionais envolvidos na exploração da Loteria.
 - 8.2.4. Manutenção Evolutiva e Especificidades – deverão ser fornecidos serviços técnicos especializados para o atendimento a demandas de evolução ou de especificidades a serem implementadas na Plataforma Tecnológica e nos Procedimentos Operacionais Padrões a serem demandados.
 - 8.2.5. Implantação e operação da Sala Situacional – deverá ser implantada e operada a infraestrutura de equipamentos, internet, mobiliário e software da Sala Situacional da Loteria na modalidade Infrastructure as a Service (IaaS).

- 8.3. Os serviços acima descritos deverão ser suportados por serviços técnicos especializados, treinamentos, capacitação continuada, implantação, suporte técnico, consultorias especializadas, integração com o Portal Institucional da Loteria, integração com os Operadores Lotéricos e implantação na Central Operacional, de Gestão Monitoramento e Inteligência Estratégica.
- 8.4. Todos os serviços acima descritos deverão ser regidos por Acordos de Níveis de Serviços – ANS.
- 8.5. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um Plano de Projeto detalhando a implantação, configuração inicial, treinamento e início da operação da Camada de Gestão, em conformidade com este ANEXOS.
- 8.6. A Loteria deverá aprovar formalmente o Plano de Projeto, que por sua vez servirá de referência para os Acordos de Níveis de Serviços – ANS.
- 8.7. A Plataforma Tecnológica, associada à prestação dos serviços, deverão ser integralmente compatíveis com os requisitos funcionais e não funcionais previstos neste documento.

a) IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

- 8.8. Para a implantação e operacionalização da Plataforma Tecnológica – deverão ser fornecidos serviços técnicos especializados para a implantação, desenvolvimento dos Procedimentos Operacionais Padrões (POP) e operacionalização da Plataforma Tecnológica, proporcionando o monitoramento em tempo real, a tomada de decisão e gestão operacional, ou seja, o pleno funcionamento da Plataforma.
- 8.9. Os serviços de implantação deverão, minimamente, incluir as seguintes atividades:
 - I. Instanciamento da Plataforma Tecnológica no Datacenter;
 - II. Carga inicial da base de dados;
 - III. Implementação das rotinas de *backup*, conforme requisitos não funcionais;
 - IV. Definição e documentação dos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) básicos e necessários para o pleno funcionamento da Central;
 - V. Testes de performance, usabilidade e segurança;
 - VI. Todos os demais serviços, aqui não explicitados, e necessários ao pleno funcionamento da Plataforma Tecnológica e atendimento aos requisitos funcionais e não funcionais

previstos neste documento;

- VII. Equipe dedicada ao monitoramento, operação e configurações sistemas durante primeiro mês de operação (operação assistida).

8.10. Os serviços de operacionalização da Plataforma Tecnológica deverão, minimamente, incluir as seguintes atividades:

- I. Alocação de técnicos capacitados e certificados para realizar as atividades operacionais e de suporte à gestão, em apoio aos serviços lotéricos, assim como proceder com o suporte de toda a Plataforma Tecnológica e software de apoio em quantidade suficiente para garantir o pleno funcionamento da solução de loteria;
- II. Promover a segurança lógica da Plataforma Tecnológica conforme melhores práticas da ISO 27001 e padrões de referência;
- III. Acompanhar a execução de operações do dia a dia e orientar sobre a forma mais eficiente de utilização da Plataforma Tecnológica;
- IV. Manter as configurações/personalizações e adaptações da Plataforma Tecnológica, após a implantação inicial;
- V. Diagnosticar e solucionar problemas iniciais de indisponibilidade ou instabilidade na Plataforma Tecnológica;
- VI. Pesquisar, registrar e encaminhar à equipe técnica de desenvolvimento, as necessidades de correções e adaptações em funcionalidades da Plataforma Tecnológica e da Central, para adequação às normas, demandas técnicas, demandas funcionais, demandas de infraestrutura e legislação que possam surgir durante a execução do CONTRATO; e
- VII. Coletar, registrar e encaminhar as sugestões de melhorias propostas por usuários para avaliação da equipe técnica de desenvolvimento, e possibilidade de implantação.

8.11. Todas as atividades de operacionalização deverão ser executadas por profissionais devidamente capacitados pela CONCESSIONÁRIA, para que apresentem pleno domínio na Plataforma Tecnológica e/ou nos serviços específicos a serem desenvolvidos.

8.12. A Plataforma Tecnológica deverá ser instalada em datacenter primário, em nuvem, obedecendo todos os critérios de segurança e requisitos técnicos previstos neste ANEXOS.

8.13. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar espelhamento ou solução de backup no datacenter do PODER CONCEDENTE, ou por ele indicado, nos mesmos requisitos de segurança atendidos para o datacenter primário. A infraestrutura deste datacenter será provida pela CONCESSIONÁRIA, incluindo conexão à internet redundante afim de garantir a espelhamento contínuo e em tempo real dos dados e informações provenientes da exploração dos serviços

lotéricos.

- 8.14. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar suporte técnico remoto, a ser prestado na modalidade 8x7 (8 horas por dia, nos 7 dias da semana) e executado por profissionais com capacitação adequada para as atividades a serem desenvolvidas.
- 8.15. O suporte técnico prestado pela CONCESSIONÁRIA, quando acionado pelo Poder Concedente, deverá realizar as seguintes atividades, dentre outras necessárias à plena utilização de todas as funcionalidades da Plataforma Tecnológica e serviços contratados:
- i. Prestar esclarecimentos sobre a operação da Plataforma Tecnológica, acompanhando passo a passo tarefas executadas quando assim for solicitado;
 - ii. Diagnosticar e solucionar problemas de indisponibilidade ou instabilidade da Plataforma Tecnológica;
 - iii. Executar procedimentos técnicos para a correção de falhas ou erros na Plataforma Tecnológica, bem como escalar internamente os problemas técnicos que não puderem ser resolvidos pelo serviço de suporte técnico remoto;
 - iv. Encaminhar informações sobre a necessidade de atualizações e patches de correção para a Plataforma Tecnológica ao setor responsável da CONCESSIONÁRIA;
 - v. Disponibilizar informações sobre novas versões das funcionalidades que compõem a Plataforma Tecnológica que venham a ser desenvolvidas durante a vigência do CONTRATO;
 - vi. Realizar o registro de reclamações e sugestões de usuários e gestores do CONTRATO, encaminhando-as para tratamento pela área responsável dentro da CONCESSIONÁRIA;
 - vii. Gerenciar a solução dos chamados registrados e estabelecer contato com o usuário que abriu o chamado, para encerramento do atendimento;
 - viii. Disponibilizar informações relacionadas ao andamento de chamados registrados;
 - ix. Gerar relatórios de controle dos chamados registrados com as informações pertinentes aos atendimentos prestados.
 - x. Todos os chamados técnicos abertos deverão ser registrados em sistema informatizado (de apoio) e identificados por número único de protocolo, que deverá ser informado ao solicitante antes do término do contato inicial.
 - xi. Todas as ações adotadas e prazos de atendimento deverão ser registrados e o encerramento do atendimento e a respectiva baixa do chamado

b) TREINAMENTO TÉCNICO E CAPACITAÇÃO CONTINUADA

- 8.16. Deverá ser fornecido treinamento técnico especializado para capacitar os técnicos operacionais e os gestores da Loteria na utilização da Plataforma Tecnológica e nos Procedimentos Operacionais Padrões. Deverá, ainda, ser disponibilizado um serviço de capacitação continuada, por meio de Educação a Distância (EAD) para garantir a atualização constante de todos os profissionais envolvidos na exploração dos serviços lotéricos.
- 8.17. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela capacitação técnica-operacional e gerencial dos seus profissionais e pelos profissionais do Poder Concedente.
- 8.18. Os profissionais indicados pelo Poder Concedente deverão ser capacitados pela CONCESSIONÁRIA, com as seguintes exigências:
- I. Os Instrutores deverão possuir Certificação Oficial na Plataforma Tecnológica;
 - II. Deverá ser utilizado o material oficial com abordagem operacional e gerencial da solução ofertada;
 - III. Deverá ser fornecido, para cada profissional capacitado, certificado informando o conteúdo programático, a carga horária abordada no treinamento e o aproveitamento do profissional;
 - IV. Todas as despesas para a realização da capacitação dos profissionais serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
 - V. Ao final da capacitação os profissionais deverão estar aptos a executar as atividades operacionais, administrativas e gerenciais para a perfeita execução das atividades previstas neste ANEXOS.
- 8.19. Com o objetivo de proporcionar a capacitação continuada dos profissionais, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer um Ambiente Virtual de Aprendizagem, pelo prazo de vigência do CONTRATO, para apoio na capacitação inicial dos alunos e capacitação continuada ao longo da vigência da CONCESSÃO.
- 8.20. O Ambiente Virtual de Aprendizagem deverá ofertar os seguintes serviços mínimos:
- I. Tutorial interativo virtual para ensinar o aluno os primeiros passos no Ambiente de Aprendizado;
 - II. Disponibilidade na internet em regime de 24 X 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana);
 - III. Histórico com o tempo de dedicação dos alunos no curso;
 - IV. Avaliação online com correção automática;
 - V. Emissão de certificados para alunos que atinjam 70% ou mais de acertos em avaliação

a ser aplicada ao final da capacitação;

- VI. Camada de inteligência com indicadores, gráficos e relatórios gerenciais para acompanhamento do desempenho dos alunos;
- VII. Serviços de tutoria offline para dúvidas de conteúdo, com tempo de resposta máximo de 24 (vinte e quatro) horas;
- VIII. Serviços de suporte técnico ao Ambiente Virtual de Aprendizagem.

c) MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E ESPECIFICIDADES

- 8.21. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer serviços técnicos especializados para a manutenção evolutiva da Plataforma de Gestão.
- 8.22. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir as manutenções corretivas, manutenções adaptativas e manutenções evolutivas da Plataforma De Gestão.
- 8.23. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar e manter uma Sala Situacional, nos termos deste ANEXOS, a ser licenciada, sem ônus para o PODER CONCEDENTE, na modalidade de “Infraestrutura como Serviço” (IaaS), com o objetivo de estruturar na Camada de Gestão, um ambiente propício para seu funcionamento, a ser operada pelo Poder Concedente, para gerenciar a operação, a performance financeira da CONCESSIONÁRIA, bem como permitir a aferição da qualidade e do desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

9. DAS OBRIGAÇÕES PARA A CAMARA OPERACIONAL

- 9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá comercializar todos os Produtos Lotéricos de forma (i) virtual, (ii) física eletrônica, ou (iii) física não eletrônica, que poderão ser escolhidas pelo apostador no momento da comercialização.

a) DAS OBRIGAÇÕES RELATIVAS À COMERCIALIZAÇÃO VIRTUAL

- 9.2. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar e manter uma Plataforma De Loterias que possibilite que o apostador se informe acerca de Produtos Lotéricos, obtenha créditos para a aquisição de Produtos Lotéricos, acompanhe Sorteios, verifique e resgate Prêmios, dentre outros serviços.
- 9.3. A Plataforma de Loterias da CONCESSIONÁRIA deverá prezar pelos seguintes itens:
 - i. Disponibilidade para acesso diuturno de apostadores por 24 (vinte e quatro) horas por dia, em 7 (sete) dias por semana;
 - ii. Vedação de acesso e aquisição de Produtos Lotéricos por crianças e adolescentes, ou do registro de Apostas em nome destes;

- iii. Capacidade de fácil acesso e usabilidade pelos Apostadores.
 - iv. O Apostador, após a realização de cadastro na Plataforma De Loterias, deverá ter acesso rápido à sua conta, aos Produtos Lotéricos disponíveis ou à funcionalidade que procura;
 - v. Disponibilização de informação acessível para que os Apostadores possam tomar as suas decisões, com relação a cada Produto Lotérico disponibilizado, de forma devidamente informada e esclarecida, incluindo o percentual da ARRECADAÇÃO BRUTA destinado ao PAYOUT;
 - vi. Acesso à Plataforma De Loterias via computador, celular (smartphone) ou tablet por meio de aplicativo compatível com os principais sistemas operacionais, viabilizando cadastro de fácil acesso, bem como acesso ágil aos Produtos Lotéricos e demais funcionalidades aplicáveis, assegurando que as mesmas funcionalidades estejam disponíveis, quanto tecnicamente viável, nos diferentes canais eletrônicos da Plataforma De Loterias;
 - vii. Apresentação de design responsivo para os Apostadores;
 - viii. Disponibilização de formas variadas de contato e interação (via canais telefônico, Plataforma De Loterias, e-mail, redes sociais, central multimídia, chat bot) com seu Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) e sua Ouvidoria, disciplinados neste ANEXOS;
 - ix. Cumprimento com as diretrizes e a metodologia do W3C – *World Wide Web Consortium* e atender ao ASES – Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Websites, assegurando que qualquer pessoa com algum tipo de deficiência possa aceder, compreender e interagir com as várias funcionalidades disponibilizadas;
 - x. Preocupação com oferta de acessibilidade e inclusão dos Apostadores; e
 - xi. Disponibilização de várias funcionalidades de acessibilidade, tais como: a) adicionar texto a todas as imagens (texto alternativo traduz e substitui a imagem); b) transcrições para áudio (transcrição de texto para áudio); c) atribuir nomes únicos e descritivos aos links (links devem ser sempre sublinhados e facilmente Identificados); d) escolher cores cuidadosamente (cores com elevado contraste e que usem também outro tipo de indicador para assinalar informação relevante); e) utilizar formulários acessíveis (essencial que os formulários para entrar em contato, registro, aposta, resgate e jogo responsável estejam acessíveis a todos os Apostadores).
- 9.4. A CONCESSIONÁRIA deverá considerar as Diretrizes de Acessibilidade de Conteúdo Web (WCAG), ou diretrizes equivalentes mais recentes que se tornem vigentes ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, como recurso para definir a melhor forma de assegurar níveis de acessibilidade da Plataforma De Loterias.

9.4.1. Com base nas Diretrizes WCAG, o aplicativo móvel deverá:

- i. Evitar intervalos de tempo demasiado curtos para vídeo ou áudio;
- ii. Assegurar a compatibilidade do texto com vídeo ou imagens;
- iii. Assegurar a continuidade da leitura da informação entre os modos de visualização horizontal e vertical;
- iv. Tornar a informação apresentável para pessoas com daltonismo;
- v. Definir informação sem recurso a flashes de luz que possam induzir distúrbios;
- vi. Incluir elementos auxiliares de navegação para encontrar conteúdo e informação; e
- vii. Incluir opções de ajuste de tamanho de texto, cor e brilho.

9.5. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, no Plano de Gestão e Operação, as estratégias de marketing e comerciais elaboradas para alcançar um público médio de 2,9% (dois por cento e nove centésimos) da população, em até 60 (sessenta) meses de operação, como Apostadores ativos em apostas virtuais, cadastrados na Plataforma de Loterias.

b) RELATIVOS À COMERCIALIZAÇÃO FÍSICA

9.6. A CONCESSIONÁRIA deverá, em até 30 (trinta) dias a contar da DATA DE EFICÁCIA, iniciar a implantação da Rede De Comercialização Física para venda física de Produtos Lotéricos, atendendo minimamente os requisitos previstos neste ANEXOS.

9.7. A venda física pela CONCESSIONÁRIA poderá ocorrer para Produtos Lotéricos em forma eletrônica ou não eletrônica.

9.8. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o pleno acesso do Verificador Independente aos pontos de vendas físicos, para fins de fiscalização.

9.9. Para a venda física de Produtos Lotéricos, a CONCESSIONÁRIA será responsável pela implantação de rede de venda própria ou terceirizada, nas seguintes condições:

9.9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e operar pelo menos 1 (um) ponto de venda dedicado por município, nos primeiros 12 (doze) meses de operação;

9.9.1.1. Deverá garantir um crescimento linear na curva de implantação dos Pontos De Vendas Dedicados, ou seja, o número de Pontos De Vendas Dedicados por mês = Quantidade de municípios / 12 meses.

9.9.2. Deverá implantar e operar pelo menos 1(um) PDV Dedicado a cada 30.000 (trinta mil) habitantes, em municípios cuja população é superior a 30.000 (trinta mil) habitantes, nos primeiros 60 (sessenta) meses de operação

9.9.2.1. Deverá garantir um crescimento linear na curva de implantação dos Pontos De Vendas Dedicados, ou seja, o número de Pontos De Vendas Dedicados por mês = Quantidade de Pontos De Vendas Dedicados / 60 meses.

9.10. Para a venda física de Produtos Lotéricos, a CONCESSIONÁRIA será responsável pela implantação de rede própria ou por estabelecer contratos com os Pontos De Vendas Não Dedicados, nas seguintes condições mínimas:

9.10.1. Deverá implantar e operar pelo menos 1 (um) PDV Não Dedicado a cada 1.632(hum mil e seiscentos e trinta e duas) pessoas por município, nos primeiros 60 (sessenta) meses de operação;

9.10.1.1. Deverá garantir um crescimento linear na curva de implantação dos Pontos De Vendas Não Dedicados, ou seja, o número de PONTOS DE VENDAS Não Dedicados por mês = (População/1.632) / 60 meses.

9.11. Para a construção e implantação dos Pontos De Vendas Físicos Dedicados, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar as autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias perante os respectivos órgãos e entidades da Administração Pública nos âmbitos federal, estadual e municipal.

9.12. A CONCESSIONÁRIA deverá empenhar-se em contar, na rede cadastrada de Pontos De Venda Físicos Dedicados, com infraestrutura adequada ao acesso de pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

c) COMUNS À COMERCIALIZAÇÃO VIRTUAL E FÍSICA

9.13. A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer integração de mecanismos de pagamento diversificados e ajustados aos vários Apostadores para que possam recorrer ao meio de pagamento do Produto Lotérico que considerem mais conveniente.

9.14. Para fins de comercialização dos Produtos Lotéricos, a CONCESSIONÁRIA deverá identificar expressamente sua marca e a marca de cada um dos Produtos Lotéricos disponibilizados.

9.15. Com relação à estrutura física e virtual da CONCESSIONÁRIA, a CONCESSIONÁRIA deverá arcar com todos os custos e despesas necessários à sua implantação e operação, tais como:

I. Salários dos profissionais contratados pela CONCESSIONÁRIA;

II. Despesas com serviços terceirizados contratados pela CONCESSIONÁRIA;

- III. Impostos diretos e indiretos incorridos pela CONCESSIONÁRIA;
- IV. Despesas relativas ao consumo de energia elétrica incorridos pela CONCESSIONÁRIA;
- V. Despesas relativas ao consumo ou tratamento de água e esgoto e demais utilidades públicas incorridos pela CONCESSIONÁRIA;
- VI. Despesas relativas à telefonia fixa e móvel contratados pela CONCESSIONÁRIA;
- VII. Despesas relativas à construção de Pontos De Venda Físicos e à aquisição de materiais de manutenção e reposição adquiridos pela CONCESSIONÁRIA;
- VIII. Despesas relativas à aquisição de material de limpeza adquiridos pela CONCESSIONÁRIA; e
- IX. Outras despesas incorridas na aquisição de materiais ou serviços contratados pela CONCESSIONÁRIA.

d) RELATIVOS AO PAGAMENTO DE PRÊMIOS

- 9.16. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar, diretamente ou por meio de terceiros, o pagamento de Prêmios aos Apostadores Ganhadores, conforme as regras deste ANEXO e do CONTRATO e as regras específicas estabelecidas em cada PLANO LOTÉRICO.
- 9.17. Sempre que possível, e desde que em conformidade com as regras deste ANEXO, do CONTRATO e da legislação aplicável, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar diferentes métodos de pagamento de Prêmios para escolha pelo Apostador Ganhador daquele que melhor lhe convier.
 - 9.17.1. Dentre os métodos de pagamento a serem disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA aos Apostadores Ganhadores, para sua escolha, deverá constar a disponibilização de moeda corrente em Pontos de Vendas para valores inferiores ao limite estabelecido neste ANEXO.
- 9.18. O pagamento de Prêmios poderá ser realizado (i) em Pontos de Vendas ou (ii) eletronicamente.
 - 9.18.1. No caso de Aposta Virtual, o Apostador Ganhador receberá o Prêmio como crédito em sua carteira digital da Plataforma De Loterias imediatamente após a realização do Sorteio, ou evento que origine o direito ao recebimento do Prêmio, e poderá eleger, enquanto houver créditos em sua carteira digital, o meio de pagamento virtual de sua escolha para conversão dos créditos de sua carteira digital.
 - 9.18.1.1. A partir da SOLICITAÇÃO pelo Apostador Ganhador de conversão de créditos de sua carteira digital em meio de pagamento virtual de sua escolha, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar o pagamento em até 48 (quarenta e oito) horas.

- 9.18.1.2. Caso opte pela transferência eletrônica, o Apostador Ganhador deverá indicar uma conta bancária ou chave PIX vinculada a seu CPF na qual o valor do Prêmio será, a seu critério, total ou parcialmente convertido.
- 9.18.2. o caso de Aposta Física, o Apostador Ganhador elegerá o meio de pagamento quando da reclamação do Prêmio.
- 9.18.3. Deverá ser assegurado ao Apostador Ganhador que tiver direito a receber Prêmio em valor menor ou igual a meio salário-mínimo vigente no ano calendário no Estado do Tocantins o direito de retirar o Prêmio em moeda corrente em um ponto de venda.
- 9.19. Nas hipóteses autorizadas, caso o Apostador Ganhador opte pela disponibilização de moeda corrente como forma de pagamento do Prêmio:
- 9.19.1. O Prêmio de valor menor ou igual à faixa de isenção do imposto sobre a renda poderá ser recebido nos Pontos De Venda Físicos, em agências bancárias, estabelecimentos credenciados, transferência a carteiras digitais, geração de QR Code, ou outras formas de recebimento eletrônico de valores em dinheiro, mediante a apresentação de cartões ou bilhetes premiados, à escolha do Apostador Ganhador.
- 9.19.2. O pagamento do Prêmio de valor superior à faixa de isenção do imposto sobre a renda deverá ser realizado na sede da CONCESSIONÁRIA, em agências bancárias [ou em outros estabelecimentos credenciados], mediante a apresentação de comprovante de identidade original com CPF e recibo de Aposta original e premiado. A forma de pagamento de Prêmios superiores à faixa de isenção do imposto sobre a renda deverá observar, dentre outros critérios a serem estabelecidos pelo Poder Concedente, as exigências de conformidade em relação à identificação do Apostador Ganhador, ao imposto sobre a renda retido no pagamento do Prêmio, ao tratamento de Pessoas Politicamente Expostas (PPE) e aos mecanismos de prevenção à lavagem de dinheiro, em especial diante do disposto na Lei Federal nº 9.613/1998.
- 9.20. No caso de Apostas realizadas em meio físico, o Apostador Ganhador terá o direito de reclamar seu Prêmio no prazo de até 90 (noventa) dias, contados na seguinte conformidade:
- i. no caso da Modalidade Lotérica de Loteria Passiva, de bilhete previamente numerado, e de Loteria De Prognósticos Numéricos, a partir da data da respectiva extração ou Sorteio;
 - ii. no caso da Modalidade Lotérica de Loteria Instantânea, a partir da data de divulgação, mediante publicação, de comunicado informando a data de encerramento de cada Série do Produto Lotérico emitida;
 - iii. no caso da Modalidade Lotérica de Loteria de Prognóstico Específico, a partir da data da respectiva extração ou Sorteio;

- iv. no caso de Modalidade Lotérica de Loteria de Prognóstico Esportivo, a partir da data da primeira divulgação do resultado do último evento objeto de cada Aposta realizada; e
- v. no caso da Modalidade Lotérica de Apostas de Quota Fixa, a partir da data da primeira divulgação do resultado do último evento objeto de cada Aposta realizada.

9.20.1. Os valores de Prêmios não reclamados no prazo estipulado serão transferidos ao Poder Concedente no pagamento subsequente da OUTORGA VARIÁVEL.

9.21. Nas Apostas realizadas em meio virtual, os Prêmios devidos aos Apostadores Ganhadores serão convertidos em créditos na Plataforma De Loterias, independentemente de reclamação de seu pagamento, podendo ser convertidos em dinheiro na forma indicada no item 9.18.1., não se sujeitando a qualquer prazo para a conversão dos créditos em dinheiro.

9.22. O Poder Concedente poderá definir, ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, formas alternativas para pagamentos de Prêmios, considerando as práticas comerciais da CONCESSIONÁRIA e o interesse público na ARRECADAÇÃO BRUTA.

e) RELATIVOS À REALIZAÇÃO DE SORTEIOS

9.23. A CONCESSIONÁRIA deverá obrigatoriamente garantir:

- I. A realização de Sorteios de forma segura, confiável e transparente, permitindo o acompanhamento pelos Apostadores e público em geral via transmissão pública, ou presencialmente;
- II. Os Sorteios deverão ser realizados em absoluta conformidade com o PLANO LOTÉRICO aprovado para cada Produto Lotérico;
- III. A divulgação prévia do local e horário dos Sorteios;
- IV. Os Sorteios Randômicos, realizados online por sistemas computacionais geradores de números aleatórios (RNG – *Random Number Generator*), quando aplicados em um PLANO LOTÉRICO, deverão ser certificados por Certificação específica para o padrão *Random Number Generator* - RNG, a fim de assegurar a aleatoriedade dos resultados gerados automaticamente;
- V. Os Sorteios Mecanizados, realizados de forma presencial, quando aplicado em um PLANO LOTÉRICO, deverão ser realizados em locais preparados para a realização dos sorteios lotéricos. Os sorteios deverão ser realizados por sorteadoras automáticas, sem interferência humana, na presença de auditores independentes.

- VI. Todos os Sorteios Mecanizados deverão ser transmitidos ao vivo por *Streaming* de Vídeo na internet ou por Rede de TV em canais abertos ou fechados;
- VII. Todos os Sorteios Randômicos deverão ser publicados na Plataforma de Loterias, em tempo real, de forma interativa e de fácil compreensão pelo apostador ou pelo Público em geral;
- VIII. Tanto os Sorteios Mecanizados quanto os Sorteios Randômicos deverão ter suas imagens registradas e armazenadas para auditoria por no mínimo 5 (cinco) anos após a sua realização;

10. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA PLATAFORMA DE GESTÃO

- 10.1. A Plataforma De Gestão tem como objetivo gerenciar a operação e o financeiro dos serviços lotéricos, bem como medir a qualidade e o desempenho dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, por meio do monitoramento em tempo real das transações realizadas, pela análise multidimensional dos dados gerados, compilados e disponíveis e pelos indicadores de desempenho e qualidade implantados para monitorar os acordos de níveis de serviços com a CONCESSIONÁRIA.
- 10.2. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer treinamento técnico para capacitar os técnicos operacionais, os gestores do CONTRATO, os responsáveis pela fiscalização e o Verificador Independente, na utilização da Plataforma de Gestão.
- 10.3. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção e solução de problemas técnicos da Plataforma de Gestão, assim como prestação de esclarecimentos sobre o seu funcionamento a pedido do Poder Concedente.
- 10.4. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar suporte técnico remoto ao Poder Concedente, na modalidade 8 x 5 (8 horas por dia, nos 5 dias da semana), a ser executado por profissionais com capacitação adequada.
- 10.5. São os seguintes os requisitos não funcionais mínimos para a Plataforma de Gestão:
 - i. Deverá ser disponibilizada online em URL hospedada em rede pública –internet, sem que haja a necessidade de instalação de nenhum arquivo executável em suas estações operacionais, sendo vedado o uso de arquivos executáveis para acessar o sistema de gestão, ou parte dele, com exceção de aplicativo para *smartphones*, que necessitam de instalação de uma seção executável ou módulos de segurança/plug-ins para navegadores web.
 - ii. A Solução ofertada deverá utilizar o modelo de computação em nuvem, possibilitando escalabilidade de recursos de processamento dinamicamente de acordo com o volume de transações, proporcionando disponibilidade e performance compatíveis com o

negócio de loterias.

- iii. Deverá utilizar protocolos de comunicação segura (SSL/TLS) via protocolo de aplicação HTTPS ou de igual performance técnica (vide *World Wide Web Consortium (W3C)* para todos os módulos com chaves de tamanho mínimo de 1024 bits, para realizar as comunicações seguras de dados entre aplicativos, clientes e servidores, com possibilidade de armazenamento criptografado utilizando padrão de criptografia AES-256.
- iv. Deverá ser multiusuários.
- v. Deverá utilizar, em seu processo de armazenamento de dados, tecnologia de múltiplos nodes (computadores interconectados ou servidores que tem como objetivo compartilhar/processar requisições de usuários), onde deverão contar com a replicação de dados e espelhamento automático;
- vi. Deverá ser implantada em Datacenters posicionados geograficamente em cidades diferentes. É exigido como obrigatoriedade que uma das instalações (Datacenter) possua as certificações ISO9001, ISO27001 e Tier III.
- vii. A critério do PODER CONCEDENTE, deverá disponibilizar backup ou espelhamento do site primário nas instalações da Loteria ou em empresas de processamento de dados do PODER CONCEDENTE, desde que as especificações tecnológicas atendam minimamente aos requisitos não funcionais estabelecidos nesse documento.
- viii. Em qualquer das hipóteses os datacenters primário e de backup deverão ser de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e dentro dos requisitos tecnológicos descritos nesse documento.
- ix. Deverá permitir o acesso, tão somente, de usuários que tenham sido cadastrados e autorizados previamente.
- x. Deverá garantir os princípios básicos da segurança da informação: confidencialidade, integridade e disponibilidade.
- xi. Deverá ser compatível com principais navegadores de dispositivos móveis do mercado, sendo suportado no mínimo por: Safari, e Chrome nas suas duas últimas versões disponibilizadas no mercado.
- xii. Deverá ser compatível com os principais navegadores de dispositivos desktops do mercado, deverá ser suportado por no mínimo: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari e Chrome nas suas duas últimas versões disponibilizadas no mercado;
- xiii. Deverá possuir sistema de BackOffice e *compliance* que permita controlar, autorizar e

auditar o acesso e uso de programas, dados, usuários e operadores do sistema;

- xiv. Tendo em vista o modelo da contratação na modalidade Software como Serviços - SaaS, caberá também à CONCESSIONÁRIA a manutenção do perfeito funcionamento da solução por meio de manutenções corretivas e adaptativas;
- xv. As manutenções evolutivas e especificidades serão objeto de demandas específicas por parte da Loteria;
- xvi. Deverão ser alocados, pela CONCESSIONÁRIA, conforme necessidade técnica, as infraestruturas e insumos necessários para atender, minimamente, às necessidades e atividades previstas neste documento, assim como o perfeito funcionamento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS e da exploração de modalidades lotéricas.
- xvii. É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o fornecimento de estruturas redundantes de acesso aos serviços, com separação físicas e lógica de serviços, além de gateways redundantes de conexão à Internet, devendo fornecer velocidades compatíveis com o tráfego das informações para que não haja limitação de acesso ao sistema e sincronismo dos dispositivos e da base local com a nuvem.

10.6. São os seguintes requisitos funcionais mínimos para a PLATAFORMA DE GESTÃO:

a) MÓDULO DE GESTÃO DE LOTERIAS

10.6.1. Módulo responsável pela integração, gestão e monitoramento das atividades lotéricas, composto das seguintes funcionalidades:

- I. Armazenar todas as transações realizadas pelo Cliente;
- II. Gerenciar modelos de jogos responsáveis com funcionalidades de proteção ao Cliente, limitação de depósito, limitação de tempo de acesso às apostas e limitação de perdas;
- III. Gerenciar o Cadastro de suspensão/exclusão de apostadores;
- IV. Gerenciar o Cadastro de Modalidades Lotéricas;
- V. Gerenciar o Cadastro de Produtos Lotéricos;
- VI. Gerenciar o Cadastro de Operadores Lotéricos;
- VII. Gerenciar o Cadastro da rede de distribuição e comercialização;
- VIII. Gerenciar canais de venda;

- IX. Registrar cada aposta, certificando-a como autêntica;
- X. Manter o registro de prêmios apurados resgatados e não resgatados;
- XI. Manter registro de apostas canceladas;
- XII. Gerenciar a conversão de prêmios em créditos;
- XIII. Gerenciar o resgate de prêmios;
- XIV. Nas modalidades lotéricas instantâneas, gerenciar o inventário de estoque físico e virtual das séries de modalidades lotéricas ofertadas;
- XV. Gerenciar o repasse financeiro da arrecadação do PODER CONCEDENTE;
- XVI. Gerenciar os sorteios ao vivo de produtos oferecidos por múltiplos operadores em estúdio;
- XVII. Gerenciar o calendário de sorteios de produtos oferecidos por múltiplos operadores;
- XVIII. Listar resultados dos sorteios incluindo os de produtos oferecidos por operadores exclusivos e por múltiplos operadores;

b) MÓDULO DE INDICADORES

10.6.2. São os seguintes os indicadores financeiros mínimos obrigatórios:

- I. Volume financeiro de vendas;
- II. Volume financeiro de apostas;
- III. Volume financeiro de prêmios;
- IV. Volume financeiro do *GAMING GROSS REVENUE* - GGR;
- V. Volume financeiro destinado ao PODER CONCEDENTE;
- VI. Volume financeiro de prêmios resgatados;
- VII. Volume financeiro de conversão de prêmios para créditos (prêmios creditados na carteira virtual do apostador que são convertidos em créditos para serem utilizados em novas apostas);
- VIII. Volume financeiro de prêmios prescritos;

10.6.3. São os seguintes os indicadores estratégicos mínimos obrigatórios:

- i. Quantidade de Operadores Lotéricos;
- ii. Quantidade de Casas Lotéricas;
- iii. Quantidade de Pontos Lotéricos;
- iv. Perfil de Clientes;
- v. Cobertura da rede de distribuição e comercialização(geolocalização);
- vi. Nível de crescimento da Loteria;
- vii. Ticket médio, observando os seguintes parâmetros:
 - a. Apostador;
 - b. Modalidade Lotérica;
 - c. Produto Lotérico;
 - d. Ponto de vendas.
- viii. Nível de participação das Modalidades Lotéricas;
- ix. Nível de participação dos Produtos Lotéricos;
- x. Desempenho dos Planos Lotéricos.

10.6.4. São os seguintes os indicadores operacionais mínimos obrigatórios:

- i. Níveis de ANS – Acordo de Níveis de Serviços:
 - a. Prestador de serviços da Camada de Gestão;
 - b. Operadores Lotéricos;
- ii. Quantidade de transações:
 - a. Venda de créditos;
 - b. Apostas identificadas e anônimas;
 - c. Sorteios;

- d. Prêmios;
- e. Resgates de prêmios em meio físico;
- f. Depósitos de prêmios na carteira virtual.

iii. Clientes:

- a. Quantidade;
- b. Ativos;
- c. Loteria consciente;
- d. Por perfil.

10.6.5. Todas as informações deverão ser estratificadas pelo menos por dia, mês, ano, períodos personalizados e serem ordenadas pelos campos apresentados.

10.6.6. Deverão ser utilizados recursos para geração de relatórios dinâmicos, permitindo sua formatação em gráficos e/ou tabelas.

10.6.7. Ainda deverá possuir alertas automáticos que funcionem como auditor virtual integrado aos meios de envio de mensagens de maior participação no mercado (Ex.: WhatsApp/SMS/e-mail) e apresentando ao usuário somente os dados que ele precisa e quando ele precisa.

c) MÓDULO DE INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA

10.6.8. São os seguintes painéis (dashboard) a serem implementados para tomada de decisão estratégica:

- i. Informações Estratégicas dos Clientes
 - a. Apostas;
 - b. Prêmios apurados;
 - c. Prêmios resgatados e não resgatados;
 - d. Quantidade e Volume financeiro de vendas;
 - e. Quantidade e Volume financeiro de prêmios;
- ii. Informações Estratégicas Modalidades e Produtos Lotéricos

- a. Mix de participação;
 - b. PAYOUT médio;
 - c. Quantidade e Volume financeiro de vendas;
 - d. Quantidade e Volume financeiro Volume de prêmios;
 - e. Quantidade e Volume financeiro de prêmios pagos;
- iii. Informações Estratégicas do Operador Lotérico e Rede de Distribuição.
- I. Performance;
 - II. Mix de Participação
 - III. PAYOUT médio total e por operador;
 - IV. Quantidade e Volume financeiro de vendas;
 - V. Quantidade e Volume financeiro de prêmios;
 - VI. Quantidade e Volume financeiro de prêmios pagos;
 - VII. Disponibilidade de SLA;
 - VIII. Geolocalização de das agências e agentes lotéricos;
- iv. Informações Estratégicas Repasse à Loteria do Estado
- a. Repasses;
 - b. Projeções de Repasses Social;
 - c. Prêmios prescritos (prêmios não resgatados após período legal);
- v. Informações Estratégicas Aplicação na Seguridade Social
- a. Estratificação da base social;
 - b. Monitoramento e transparência de Convênios e Cooperações Técnicas;
 - c. Monitoramento e transparência nas Políticas Públicas.

d) MÓDULO GEOLOCALIZAÇÃO DA REDE DE COMERCIALIZAÇÃO

10.6.9. A utilização da geolocalização na Camada de Gestão irá permitir o monitoramento em tempo real da Rede De Comercialização. São as seguintes as funcionalidades mínimas:

- I. Permitir a visualização da densidade demográfica da região em que os pontos lotéricos se encontram instalados;
- II. Permitir a visualização de pontos lotéricos e suas respectivas informações, destacando:
 - a. Ativos e inativos;
 - b. Volume de vendas;
 - c. Volume de apostas;
 - d. Volume de prêmios;
 - e. Dados de cadastro.
- III. Deverá possuir minimamente os seguintes filtros/agrupadores:
 - a. Operador Lotérico;
 - b. Casa Lotérica;
 - c. Ponto Lotérico;
 - d. Município;
 - e. Apostadores.

11. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA PLATAFORMA DE LOTERIAS

11.1. São os seguintes os requisitos não funcionais mínimos para a Plataforma De Loterias:

- I. Deverá ser disponibilizada sem que haja a necessidade de instalação de nenhum arquivo executável, à exceção do módulo de vendas on-line (POS, Terminais de Autoatendimento), ou aplicativo para smartphones, que necessitam de instalação de uma seção executável.
- II. Os sistemas deverão ser atualizados através de renderização com uso de "refresh", ou comando específico do sistema operacional que estiver sendo utilizado, sem a necessidade do usuário sair do sistema e entrar novamente para visualizar as alterações feitas.

- III. Com exceção dos aplicativos para dispositivos mobile e terminais físicos, não deverão ser utilizados arquivos denominados "*clients*" instalados em estações, ou mesmo, em equipamentos de usuários. Deverá ser adotado protocolo de comunicação "http", com certificado de segurança SSL/TLS, comumente denominado "https", que permite acesso criptografado entre cliente e servidor.
- IV. A Plataforma de Loterias deverá ser desenvolvida utilizando o modelo de computação em nuvem, possibilitando escalabilidade de recursos de processamento dinamicamente de acordo com o volume de transações, proporcionando disponibilidade e performance compatíveis com o negócio de loterias.
- V. Deverá utilizar protocolos de comunicação segura (SSL/TLS) para todos os módulos de gestão e de vendas com chaves de tamanho mínimo de 1024 bits, para realizar as comunicações seguras de dados entre aplicativos, clientes e servidores com possibilidade de armazenamento criptografado utilizando padrão de criptografia militar AES-256 ou superior como ferramenta de integridade.
- VI. Deverá ser multiusuários.
- VII. Deverá utilizar, em seu processo de armazenamento de dados, tecnologia de múltiplos nodes (computadores interconectados ou servidores que tem como objetivo compartilhar/processar requisições de usuários), onde deverão contar com a replicação de dados e espelhamento automático.
- VIII. Deverá ser implantada em Datacenters, posicionados geograficamente em cidades diferentes. É exigido como obrigatoriedade que uma das instalações (Datacenter) possua as certificações ISO9001 (ou superior) e *Tier IV* (ou superior) e as demais com no mínimo a certificação *Tier III* (ou equivalente), conforme especificado neste ANEXOS.
- IX. A critério do Poder Concedente, um backup adicional poderá ser instalado na sua infraestrutura.
- X. Em qualquer das hipóteses os datacenters de backup deverão ser de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e dentro dos requisitos tecnológicos descritos nesse documento.
- XI. Deverá permitir o acesso, tão somente, de usuários que tenham sido cadastrados e autorizados previamente;
- XII. Deverá garantir os princípios básicos da segurança da informação: confidencialidade, integridade e disponibilidade, conforme descrito no item Aspectos de Segurança;
- XIII. Deverá ser compatível com principais navegadores e dispositivos móveis disponíveis no mercado;

- XIV. Caberá à CONCESSIONÁRIA manter todos os recursos necessários à perfeita utilização das funcionalidades da Plataforma De Loterias, de acordo com as condições estabelecidas neste Documento;
- XV. Deverão ser alocados, pela CONCESSIONÁRIA, conforme necessidade técnica, as infraestruturas e insumos necessários para atender, minimamente, às necessidades e atividades previstas neste ANEXOS, assim como o atendimento dos Acordos de Níveis de Serviços – ANS e da exploração de produtos lotéricos.
- XVI. É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o fornecimento do link redundante de acesso aos serviços com a Internet, devendo fornecer velocidades compatíveis com o tráfego das informações para que não haja limitação de acesso ao sistema e sincronismo da base local com a nuvem.
- XVII. Todos os serviços prestados deverão ser submetidos aos Acordos de Níveis de Serviços – ANS, previstos neste ANEXOS.

11.2. São os seguintes os Requisitos Funcionais mínimos para a Plataforma De Loterias:

a) MÓDULO OPERACIONAL/ADMINISTRATIVO

- 11.2.1. Deverá conter as principais funcionalidades que permitam acompanhar toda a operação da loteria, integrando os demais módulos e gerando informações para o monitoramento e inteligência estratégica (APIs com a Camada de Gestão).
- 11.2.2. O Módulo Operacional/Administrativo, minimamente, deverá conter as seguintes funcionalidades:
 - I. Gerenciar o cadastro de pontos de vendas da Rede Física;
 - II. Gerenciar o cadastro de terminais para um Ponto de Vendas;
 - III. Permitir o credenciamento de Pontos de Vendas e a Rede de Distribuição com endereço dentro dos limites territoriais do Estado;
 - IV. Gerenciar o cadastro e permissões usuários;
 - V. Gerenciar remotamente as transações de um Ponto de Vendas;
 - VI. Gerenciar e rastrear tentativas e/ou ocorrências de fraudes;
 - VII. Permitir comunicação por mensagens entre o terminal do Ponto de Vendas e

a Central de Operações;

- VIII. Permitir o bloqueio e o desbloqueio remoto, pela Central de Operações, de um terminal do Ponto de Vendas;
- IX. Gerenciar limites de crédito e vendas diárias por terminal e Ponto de Vendas;
- X. Permitir o armazenamento de históricos de atividades diversas para auditoria;
- XI. Permitir gerenciar seriais de *hardwares*, em caso de ponto de venda.

b) MÓDULO DE MODALIDADES LOTÉRICAS

- 11.2.3. Deverá conter as principais funcionalidades de gerenciamento e operação das modalidades lotéricas, apostas e sorteios.
- 11.2.4. O Módulo de Gerenciamento de Modalidades Lotéricas e Apostas, minimamente, deverá conter as seguintes funcionalidades:
 - I. Gerenciar as modalidades lotéricas a serem ofertadas;
 - II. Permitir a inserção e o gerenciamento das cotações por modalidade específica, e/ou por ordem de premiação específica;
 - III. Deverá possuir uma trava de segurança para manter os valores das cotações inalteradas durante os processos de apuração, evitando distorções nos valores resultantes nas premiações;
 - IV. Permitir a escolha de sorteio manual ou automático;
 - V. Deverá possibilitar a inclusão de mensagens no ticket impresso ou virtual das soluções de vendas on-line ou ponto de vendas;
 - VI. Gerenciar o calendário de sorteios. Deve permitir a configuração do horário de fechamento dos sorteios;
 - VII. Cadastrar e consultar resultados dos sorteios;
 - VIII. Apurar prêmios de sorteios;
 - IX. Possuir relatórios que permitam acompanhar: apostas realizadas, prêmios apurados, prêmios pagos, comissão paga, *PAYOUT*, seja individualmente ou agrupados por dia ou mês e oferecer filtros variados em especial por período, ponto de venda, produto e tipo de aposta;

- X. Possuir relatórios que listem transações não expiradas, como apostas para vários sorteios, apostas ganhadoras reclamadas e não reclamadas, reversões e registro de qualquer transação processada pelo sistema;
- XI. Permitir uma integração segura com canais de vendas de terceiros, com segurança e garantir a confidencialidade dos jogadores através de comunicações seguras.

c) MÓDULO FINANCEIRO

11.2.5. Deverá conter as principais funcionalidades que permitam realizar medições financeiras em tempo real da operação, proporcionando a gestão, operação e decisões estratégicas.

11.2.6. O Módulo Financeiro, minimamente, deverá conter as seguintes funcionalidades:

- I. Gerenciar as transações financeiras entre a Central e a Rede de Distribuição e Vendas, os Pontos de Vendas e apostadores;
- II. Gerenciar as políticas de comissionamento de pontos de venda;
- III. Gerenciar o pagamento de comissões;
- IV. Controlar a rentabilidade dos pontos de vendas;
- V. Gerenciar o movimento de vendas pelo tipo de comercialização explorado, (físico e virtual);
- VI. Permitir auditoria financeira dos Pontos de Vendas;
- VII. Gerenciar depósitos bancários por cobranças de Ponto de Vendas.

d) MÓDULO COMERCIAL

11.2.7. As funcionalidades comerciais permitem o gerenciamento dos canais de vendas, distribuidores, consumidores finais e as diferentes categorias de produtos oferecidos nos diferentes canais. Também gerencia os bônus, promoções e outras atividades que o canal de vendas exige.

11.2.8. O Módulo Comercial, minimamente, deverá conter as seguintes funcionalidades:

- i. Garantir disponibilidade do Portal e dos aplicativos mobile para acesso diuturno dos apostadores por 24 (vinte e quatro) horas por dia, em 7 (sete) dias por semana, exceto durante os períodos de manutenção programada;
- ii. Garantir a vedação de acesso e aquisição de produtos lotéricos por crianças e adolescentes (menores de 18 anos), ou da efetivação de apostas em nome

destes;

- iii. Gerenciar os pontos de vendas, atividade contábil como faturamento, comissão ao agente e ativação remota do ponto de vendas;
- iv. Gerenciar a conta corrente do ponto de vendas;
- v. Gerenciar a venda de produtos lotéricos em ambiente físico e virtual;
- vi. Gerenciar vendas em atacado para distribuidores integrantes à Rede de Distribuição e Vendas;
- vii. Gerenciar recargas e pagamentos de bilhetes em terminais digitais implantados nos pontos de vendas;
- viii. Gerenciar a venda de apostas com antecedência, para múltiplos sorteios ou sorteios específicos e por multicanais;
- ix. Gerenciar a validação e o pagamento de apostas vencedoras por meio de sua Rede de Distribuição Física, ou por meio dos aplicativos de apostas não físicos;
- x. Gerenciar o histórico de compra por apostador;
- xi. Integrar a venda de bilhetes e apostas virtuais conta digital do apostador;
- xii. Gerenciar o cadastro do apostador online;
- xiii. Permitir uma única conta digital ao apostador, que por sua vez deverá aceitar transações físicas e não físicas;
- xiv. Garantir que a identificação e o controle para fins de idade e proibições subjetivas, cadastro e identificador ativo do jogador devem ser únicos;
- xv. Possuir procedimentos de segurança para garantir um único cadastro por apostador nos canais de venda físico e virtual;
- xvi. Armazenar o cadastro do Apostador, assim como todas as suas transações, por um período mínimo de 5 (cinco) anos;
- xvii. Permitir o cancelamento ou suspensão do cadastro do Apostador por inatividade ou suspeita de comportamento fraudulento;
- xviii. Possuir recursos para detecção de fraudes e lavagem de dinheiro, inclusive com emissão de alertas e cadastro em uma “lista negra”;

- xix. Possuir recursos para autenticação do Apostador com mecanismos de segurança mínimos, tais como: senhas com número mínimo de dígitos, lembretes de alterações periódicas, bloqueio após uma série de tentativas fracassadas, ou outro meio apto a garantir a devida autenticação do Apostador;
- xx. Possuir mecanismos de rastreamento de padrões de jogo para detectar “*phishing*” ou outro acesso proibido;
- xxi. Gerenciar, registrar e rastrear todas as transações realizadas pelo Apostador;
- xxii. Disponibilizar ao Apostador o histórico de suas transações;
- xxiii. Gerenciar os limites para depósitos na conta digital do Apostador;
- xxiv. Permitir que o apostador faça depósitos na sua conta digital;
- xxv. Permitir que o apostador efetue o saque dos valores decorrentes de premiação, assim como de créditos adquiridos na Plataforma de Loteria e não utilizados;
- xxvi. Permitir que as apostas sejam realizadas por cartões de crédito ou débito, bem como por carteiras ou cartões pré-pagos e outros meios de pagamento existentes, desde que sejam reconhecidos oficialmente e tenham a autorização pertinente;
- xxvii. Permitir que os apostadores possam fazer transações em dinheiro por meio de pontos de venda físicos;
- xxviii. Aplicar e gerenciar modelos de jogos responsáveis com funcionalidades de proteção do Apostador, limitação de depósito, limitação de tempo de acesso às apostas e limitação de perdas;
- xxix. Disponibilizar de forma integrada aos aplicativos de apostas não físicas um chat *on line* para atendimento imediato ao apostador.

e) MÓDULO DE MONITORAMENTO E INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA

- 11.2.9. As funcionalidades de monitoramento e inteligência estratégica têm como objetivo gerar informações para o monitoramento em tempo real e tomada de decisões no nível da Camada Operacional.
- 11.2.10. São as seguintes as informações mínimas a serem disponibilizadas:
 - I. Informações de atividades diárias, refletindo um dia normal de atividade e

exibindo pelo menos um total de apostas e total de vendas por tipo de apostas e de forma consolidada;

- II. Informações de prêmios pagos ou saques feitos, mostrando os números vencedores, apostas vencedoras, volume de apostas realizadas, por tipo de aposta e de forma consolidada;
- III. Informações individualizadas por terminal de ponto de venda, mostrando volume de vendas, pagamento de prêmios e fluxo de caixa;
- IV. Informações gerais de receita e pagamentos de terminais de vendas por dia, mês ou período apresentando a posição acumulada dos vendedores, vendas em reversões reais, comissões de pontos de venda, bilhetes cancelados, pagamento em dinheiro aos vencedores, número de bilhetes alterados, saldo líquido devededor, número de vendedores e adiantamento de dinheiro;
- V. Informações para análise de transações, exibição de informações para cada minuto ou período de tempo mais longo que venha a ser determinado pelo Poder Concedente, conforme exigido de todas as transações processadas no período;
- VI. Informações do sistema operacional mostrando graficamente em uma base semanal ou outro período de tempo que venha a ser determinado pelo Poder Concedente, contendo o tempo de operação do sistema, tempo em que o processador ficou inoperante, incluindo falhas no sistema, devendo este relatório ser impresso conforme necessário e para os períodos de tempo solicitados;
- VII. Informações de volume de vendas, número de vendedores por segmento de negócio da rede de distribuição física;
- VIII. Informações de registro de atividade, mostrando todas as entradas e solicitações geradas pelos computadores do módulo de vendas não físico;
- IX. Informações de chamada devido a problemas, indicando a data e hora das chamadas, número do terminal, número da linha de comunicação, número de queda e detalhes do problema, indicando também a data e a hora da chamada, período em que estava descontado e a data e hora de solução do problema;
- X. Informações de controle de operações suspeitas, mediante a geração de relatório de alertas e/ou alarmes para aquelas operações que não são comuns ou razoáveis de acordo com o funcionamento normal de um ponto de venda, como cancelamentos, reversões periódicas, excesso na consulta de prêmios, altos valores apostados, etc;

- XI. Informações e formas de controle para evitar riscos concernentes à existência de “número super vendido” – quando alguma data, feriado ou evento marcante pode influenciar na seleção de determinado número pelos Apostadores;
 - XII. Informações de análise de mercado, mostrando vendas, ajustes, reversões, processamento transacional do pagamento do prêmio e qualquer outra transação por intervalo de tempo em que é solicitado e permitindo o cruzamento de variáveis para gerar relatórios históricos e projeções estatísticas;
 - XIII. Informações gerais mostrando o plano total de prêmios para cada sorteio ou apostas, os prêmios efetivamente pagos aos vencedores e os prêmios não arrecadados e data de prescrição de cada sorteio ou jogo;
 - XIV. Informações financeiras com indicadores de liquidez;
 - XV. Informações financeiras com indicadores de dívida;
 - XVI. Informações financeiras com indicadores de receita de vendas;
 - XVII. Informações financeiras com indicadores de receita por canal (Rede de Distribuição e Vendas não físicas);
 - XVIII. Informações financeiras com indicadores de receita de vendas por modalidades lotéricas;
 - XIX. Análise de desempenho geral das modalidades lotéricas;
 - XX. Análise de desempenho geral dos canais de distribuição e vendas físicas e não físicas;
 - XXI. Análise de desempenho geral de receitas de vendas;
 - XXII. Análise de desempenho e comportamento das contas digitais dos apostadores;
- 11.2.11. Todas as informações deverão ser estratificadas por dia, mês, ano e períodos, e serem ordenadas pelos campos apresentados.
- 11.2.12. O Módulo de Monitoramento e Inteligência Estratégica deverá possuir os seguintes recursos:
- I. Funcionalidade de Inteligência e Apoio à Decisão (*Business Intelligence – BI*), cuja função é apoiar o processo de tomada de decisão em áreas de

planejamento estratégico, controle gerencial e controle operacional;

- II. Deverá utilizar conceitos e tecnologias de cubos gerenciais e de Data *Warehouse*, na seleção, migração, integração, consolidação e estocagem de dados das plataformas tecnológicas transacionais e no fornecimento de informações gerenciais em formato multidimensional;
- III. Deverá possuir recursos de georreferenciamento, apresentando no mapa toda a Rede de Distribuição Física, seus Pontos de Vendas e terminais, com informações de desempenho geral e ocorrências de falhas das unidades plotadas no mapa, em tempo real;
- IV. Deverá utilizar recursos para geração de relatórios dinâmicos extraído e exibindo os dados transacionais das plataformas tecnológicas ou os dados gerenciais dos *datamars*, em formato de PDF, grid ou gráficos;
- V. Deverá possuir alertas automáticos que funcionem como auditor virtual integrando os serviços de envio de mensagens por (*Whatsapp/sms/e-mail*) apresentando ao usuário somente os dados que ele precisa e quando ele precisa;
- VI. Deverá fornecer ferramenta que aponte as divergências e inconsistências das informações prestadas ao sistema, através de inteligência artificial, oferecendo relatórios ou gráficos dinâmicos e análise estatística em tempo real, com a habilidade de expandir e resumir os dados examinados interativamente.

11.3. A Plataforma De Loterias deverá disponibilizar recursos para que o próprio operador (usuário final) possa realizar suas consultas, estratificações e consultas dinâmicas.

11.4. O Módulo de Monitoramento e Inteligência Estratégica deverá trocar dados com a Plataforma De Gestão, de forma nativa ou por meio de APIs.

12. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DOS DATACENTERS

a) PARA OPERAÇÃO DA PLATAFORMA DE GESTÃO

12.1. Uma vez que a Plataforma De Gestão deverá ser fornecida na modalidade *Software* como Serviços (SaaS), a mesma deverá ser hospedada em Datacenter. Um Datacenter de Backup deverá ter a mesma configuração do principal e ser localizado a uma distância segura para evitar que desastres naturais, ou algo do gênero, afetem as duas instalações simultaneamente;

12.2. A CONCESSIONÁRIA deverá hospedar, sem ônus para o PODER CONCEDENTE, a Plataforma de Gestão em um Datacenter com certificação ISO9001, ISO27001 e Tier III;

- 12.3. A CONCESSIONÁRIA, por acordo de níveis de serviço (ANS), deverá garantir um mínimo de 98% (noventa e oito por cento) na disponibilidade mensal do Datacenter e da Plataforma De Gestão;
- 12.4. A critério do Poder Concedente, um backup adicional poderá ser realizado na sua infraestrutura própria;
- b) PARA OPERAÇÃO DA PLATAFORMA DE LOTERIAS**
- 12.5. A CONCESSIONÁRIA deverá hospedar a Plataforma De Loterias e todas as bases de dados e serviços ligados diretamente à Exploração Dos Serviços Lotéricos em Datacenter com certificação ISO9001, ISO27001 e Tier IV, sendo que o Datacenter de Backup poderá ser Tier III e deverá ser localizado a uma distância segura para evitar que desastres naturais, ou algo do gênero, afetem as duas instalações simultaneamente.
- 12.6. A critério do Poder Concedente, um backup adicional poderá ser realizado na sua infraestrutura própria.
- 12.7. A CONCESSIONÁRIA deverá prover, sob sua responsabilidade, total redundância nos serviços ofertados.
- 12.8. A CONCESSIONÁRIA, por acordo de níveis de serviço (ANS), deverá garantir um mínimo de 98% (noventa e oito por cento) na disponibilidade mensal do Datacenter e da Plataforma De Loterias.

13. DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA A SALA SITUACIONAL

- 13.1. A Sala Situacional deverá ser implantada pela CONCESSIONÁRIA, sem ônus para o PODER CONCEDENTE, na modalidade de Infraestrutura como Serviços (IaaS).
- 13.2. O Poder Concedente deverá disponibilizar um local em condições para receber a implantação da Sala Situacional. Entende-se como condições mínimas uma sala com piso, forro, iluminação, refrigeração e energia elétrica.
- 13.3. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a adequação das instalações físicas e de comunicação necessárias ao funcionamento da Sala Situacional.
- 13.4. A Sala Situacional deverá receber os seguintes equipamentos tecnológicos:
- 13.4.1. Sistema de visualização de Imagens baseado em tecnologia LCD-Wall que permite o livre alinhamento e empilhamento de forma modular, onde a junção entre os módulos é reduzida, garantindo confortável visualização de aplicativos gráfico e imagens de alta resolução, permitindo transformar o conjunto de LCD's em uma única tela lógica;

- 13.4.2. O sistema de visualização deverá ser do tipo Flat Vision LED 46” conta com gerenciador gráfico de “alto desempenho” e com previsão de funcionamento 24 x 7, isto é, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana;
- 13.4.3. Computadores e periféricos necessários para o funcionamento da Plataforma De Gestão Na Sala Situacional;
- 13.5. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um link de internet, com dimensionamento e performance mínima necessária ao funcionamento da SALA SITUACIONAL;
- 13.6. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar mobiliário, com dimensionamento para no mínimo 6 (seis) pessoas, e configuração necessária ao funcionamento da Sala Situacional;
- 13.7. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar Procedimentos Operacionais Padrão (POP) básicos e necessários para o pleno funcionamento da Sala Situacional;
- 13.8. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar treinamento e capacitação continuada para os colaboradores do Poder Concedente alocados na Sala Situacional;
- 13.9. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar 01 (um) técnico de TI pleno, para suporte e operação do ambiente tecnológico da Sala Situacional;

14. DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA O ESTÚDIO DE SORTEIOS

- 14.1. O Estúdio De Sorteios deverá ser implantado pela CONCESSIONÁRIA, sem ônus para o PODER CONCEDENTE, em local de fácil acesso ao público, com dimensões e infraestrutura compatíveis com os seus objetivos e equipamentos necessários aos Sorteios Mecanizados;
- 14.2. O Estúdio De Sorteios deverá ser implantado nos limites territoriais do Estado;
- 14.3. O Estúdio De Sorteios deverá ter um espaço destinado ao Público, para o acompanhamento, de forma transparente, dos sorteios realizados;
- 14.4. Todos os sorteios realizados no Estúdio De Sorteios Deverão Ser Acompanhados Por Auditores Independentes devidamente cadastrados e autorizados pelo Poder Concedente;
- 14.5. Os equipamentos a serem utilizados na realização dos Sorteios deverão ser Sorteadoras Automatizadas, não requerendo intervenção humana;
- 14.6. As Sorteadoras Automatizadas deverão ser certificadas e aferidas por órgão competente para avaliação metrológica e de conformidade;
- 14.7. O Poder Concedente poderá, em qualquer momento, requerer nova aferição de conformidade das Sorteadoras Automatizadas;
- 14.8. A CONCESSIONÁRIA deverá manter Sorteadoras Automatizadas de reserva e prontas para

substituição imediata, em caso de indisponibilidade dos equipamentos em uso;

- 14.9. O Estúdio de Sorteio deverá ser estruturado com redundância de equipamentos, energia elétrica e internet para garantir a realização dos Sorteios nos horários previstos;
- 14.10. Excepcionalmente, a CONCESSIONÁRIA poderá fazer uso de Sorteadoras Manuais, em situações extremas, desde que as Sorteadoras Manuais estejam aferidas e certificadas, nos termos do item 14.6., e a suas utilizações devidamente justificadas;
- 14.11. Os sorteios deverão ser filmados por no mínimo 3 (três) câmeras, em ângulos de filmagens diferentes e que permitam total transparência e segurança nos sorteios;
- 14.12. As filmagens dos sorteios deverão ser transmitidas on-line na Plataforma de Loterias;
- 14.13. As filmagens dos sorteios deverão ser gravadas e arquivadas para auditoria futura, por no mínimo 5 (cinco) anos;
- 14.14. Todos os equipamentos e insumos utilizados nos sorteios automatizados e ao vivo deverão estar aferidos e rigorosamente dentro dos padrões de precisão, aferição e qualidade;
- 14.15. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e submeter à aprovação do Poder Concedente um Manual de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) para operacionalização dos sorteios e de todos os seus recursos. Neste Manual deverá conter, inclusive, os procedimentos de aferição e certificação dos equipamentos e dos insumos.
- 14.16. O Poder Concedente a qualquer momento poderá solicitar perícia nos equipamentos, insumos e recursos utilizados, visando garantir a imparcialidade, legitimidade e transparência nos sorteios.

15. DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA OS PONTOS DE VENDAS FÍSICOS

a) PONTOS DE VENDAS DEDICADOS (CASAS LOTÉRICAS)

- 15.1. Os Pontos De Vendas Dedicados poderão ser próprios ou terceirizados.
- 15.2. Os Pontos De Vendas Dedicados deverão ser estabelecimentos comerciais a serem estruturados na forma de loja física, cujo objetivo é a comercialização dos produtos lotéricos e créditos para efetivação de apostas e o pagamento de prêmios.
- 15.3. Os Pontos De Vendas Dedicados deverão ter como atividade principal a exploração dos Serviços Lotéricos, OBJETO da CONCESSÃO.
- 15.4. Os Pontos De Vendas Dedicados deverão adotar padrões de acessibilidade.

- 15.5. Os Pontos De Vendas Dedicados deverão estar estruturados nos padrões visuais e de layout definidos no Plano De Gestão E Operação, devidamente aprovados pelo Poder Concedente.
- 15.6. Os Pontos De Vendas Dedicados deverão ofertar aos Apostadores todos os Produtos Lotéricos aprovados nos Planos Lotéricos.
- 15.7. Os Pontos De Vendas Dedicados deverão disponibilizar modelos variados de equipamentos de apostas (omnichannel), proporcionando melhores experiências aos apostadores.
- 15.8. Os Pontos De Vendas Dedicados deverão estar estruturados e capacitados para pagar prêmios.
- 15.9. Os Pontos De Vendas Dedicados deverão estar estruturados e capacitados para dar suporte ou gerenciar os Pontos Lotéricos.

b) PONTOS DE VENDA NÃO DEDICADOS (PONTOS LOTÉRICOS)

- 15.10. Os Pontos De Vendas Não Dedicados são estabelecimentos comerciais já existentes que poderão ter como atividade secundária a exploração dos Serviços Lotéricos, OBJETO da CONCESSÃO.
- 15.11. Os Pontos De Vendas Não Dedicados deverão estar estruturados nos padrões visuais e de layout definidos no Plano De Gestão E Operação, devidamente aprovados pelo Poder Concedente.
- 15.12. Os Pontos De Vendas Não Dedicados deverão oferecer a maior variedade de Produtos Lotéricos possível, desde que aprovados nos Planos Lotéricos.

16. DOS SERVIÇOS DE APOIO À CONCESSÃO

a) SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC) E OUVIDORIA

- 16.1. A CONCESSIONÁRIA deverá criar um Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) e à Rede Física de Comercialização objetivando:
 - I. Abertura de chamados de suporte técnico pelos Apostadores;
 - II. Abertura de chamados de suporte técnico pela Rede Física de Comercialização;
 - III. Esclarecimento de dúvidas do público em geral, com atendimento imediato; e
 - IV. Atendimento a Apostadores Ganhadores cujos Prêmios não tenham sido pagos ainda, observando as disposições relativas ao pagamento de Prêmios A Apostadores

Ganhadores.

- 16.2. A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer infraestrutura de atendimento para coleta de queixas e reclamações (Ouvidoria), e deverá apurar e resolver reclamações e/ou queixas de APOSTADORES, De forma fundamentada.
- 16.3. Os serviços de atendimento e (Ouvidoria) deverão ser acessíveis por meio de:
- I. Chat on line;
 - II. Canal telefônico gratuito (i.e. 0800);
 - III. Canal em aplicativo de mensagens;
 - IV. E-mail; e
 - V. Formulário eletrônico no Portal.
- 16.4. Os canais de comunicação do SAC e da Ouvidoria, por meio de atendimento gratuito, deverão estar disponíveis no mínimo nos horários das 07:00 às 19:00 hs (sete às dezenove horas), durante 7 (sete) dias por semana.
- 16.5. Os serviços de suporte técnico deverão estar aptos para atender as seguintes demandas:
- I. Prestar esclarecimentos ao usuário sobre a operação das Plataformas Tecnológicas, acompanhando passo a passo tarefas executadas quando assimfor solicitado;
 - II. Esclarecer dúvidas técnicas da demandante e prestar esclarecimentos sobre o funcionamento das Plataformas Tecnológicas e quaisquer de suas funcionalidades;
 - III. Diagnosticar e solucionar problemas de indisponibilidade ou instabilidade das Plataformas Tecnológicas;
 - IV. Executar procedimentos técnicos para a correção de falhas ou erros nas Plataformas Tecnológicas, bem como escalar internamente os problemas técnicos que não puderem ser resolvidos pelo serviço de suporte técnico remoto;
 - V. Encaminhar informações sobre a necessidade de atualizações e patches de correção para as Plataformas Tecnológicas ao setor responsável da CONCESSIONÁRIA e à rede de distribuição e revendedores;
 - VI. Disponibilizar informações sobre novas versões dos softwares que compõem as Plataformas Tecnológicas que venham a ser desenvolvidas;
 - VII. Realizar o registro de reclamações e sugestões do público, apostadores e profissionais alocados na loteria, encaminhando-as para tratamento pela área responsável;

- VIII. Gerenciar a solução dos chamados registrados e estabelecer contato com o demandante que abriu o chamado, para encerramento do atendimento;
 - IX. Disponibilizar informações relacionadas ao andamento de chamados registrados;
 - X. Gerar relatórios de controle dos chamados registrados com as informações pertinentes aos atendimentos prestados;
 - XI. Todos os chamados abertos e contatos efetuados deverão ser registrados em sistema informatizado (de apoio) e identificados por número único de protocolo, que deverá ser informado ao solicitante antes do término do contato inicial;
 - XII. Todas as ações adotadas e prazos de atendimento deverão ser registrados e o encerramento do atendimento e a baixa do chamado só poderão ser realizados mediante autorização do responsável pela SOLICITAÇÃO; e
 - XIII. Os serviços prestados pela Central de Atendimento e Suporte Técnico Remoto deverão ser submetidos aos Acordos de Níveis de Serviços – ANS, previstos neste documento.
- 16.6. A CONCESSIONÁRIA deverá emitir, sempre que solicitada pelo Poder Concedente relatório quantitativo sobre as demandas de atendimentos do SAC e da Ouvidoria.
- b) SISTEMA DE INFORMAÇÃO, TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO CONTINUADA**
- 16.7. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar informações em sua PLATAFORMA DE LOTERIAS, de forma didática e de fácil compreensão, acerca de cada PRODUTO LOTÉRICO, JOGO RESPONSÁVEL, TERRITORIALIDADE e das funcionalidades da PLATAFORMA DE LOTERIAS.
- 16.7.1. Cada PRODUTO LOTÉRICO deverá contar com um vídeo explicativo, ou mídia similar, que explique ao APOSTADOR o racional da APOSTA e SORTEIO.
 - 16.7.2. A PLATAFORMA DE LOTERIAS deverá contar com um vídeo explicativo, ou mídia similar, que explique ao APOSTADOR boas práticas do JOGO RESPONSÁVEL.
 - 16.7.3. A PLATAFORMA DE LOTERIAS deverá contar com um conjunto de vídeos explicativos que expliquem ao APOSTADOR as diversas funcionalidades e recursos de usabilidade da PLATAFORMA DE LOTERIAS.
- 16.8. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um Sistema De Gerenciamento De Cursos Online (LMS – Learning Management System) para gerenciar a aplicação de treinamentos e capacitação continuada para seus Colaboradores, Rede Física De Comercialização e eventualmente os Apostadores.
- 16.9. O Sistema De Gerenciamento De Cursos Online deverá ser capaz de gerenciar o processo de certificação dos treinandos, bem como seus históricos de cursos realizados.

16.10. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um Sistema De Webconferência para comunicações e treinamentos síncronos para seus Colaboradores, Rede Física de Comercialização e eventualmente os Apostadores.

c) PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE APOSTADORES

16.11. A CONCESSIONÁRIA deverá:

- I. Realizar no mínimo uma pesquisa anual de satisfação dos Apostadores, com apoio do Verificador Independente, que deverá indicar os seguintes elementos mínimos dos Apostadores: (i) gênero, (ii) idade, (iii) cidade de origem, (iv) faixa de renda, (v) escolaridade, (vi) motivação, (vii) avaliação da infraestrutura física e/ou virtual, e (viii) serviços;
- II. Apresentar o Plano de Pesquisa para Avaliação da Satisfação do Apostador e a metodologia da pesquisa, como item integrante do Plano De Gestão E Operação, considerando critérios de amostra, parâmetros estatísticos, periodicidade e emissão de relatório;
- III. Para a determinação do tamanho da amostra de apostadores da Plataforma De Loterias a ser entrevistada, considerar a população como o total de Apostadores (i.e., cada CPF cadastrado na Plataforma De Loterias) que tenha acessado a Plataforma De Loterias no período dos últimos 12 meses, com nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%;
- IV. Realizar a pesquisa de forma online e, para tanto, disponibilizar um link para o acesso à pesquisa. O Apostador deverá utilizar o nome de usuário cadastrado para responder a pesquisa, e A CONCESSIONÁRIA deverá manter o sigilo do APOSTADOR.
- V. Para a determinação do tamanho da amostra de Apostadores Da Rede Física De Comercialização a ser entrevistada, considerar a população como no mínimo 10 (dez) apostadores (i.e., cada CPF) para cada ponto de vendas da rede de comercialização física que tenha realizado uma Aposta no período dos últimos 12 meses, com nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%; e
- VI. Realizar a pesquisa de forma eletrônica e, para tanto, disponibilizar um formulário eletrônico nos POS ou Equipamentos de Autoatendimento para o acesso à pesquisa. O Apostador deverá utilizar o CPF para responder a pesquisa, e a CONCESSIONÁRIA deverá manter o sigilo do Apostador.

17. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

17.1. A segurança da informação é de total responsabilidade da CONCESSIONÁRIA que deverá comprometer-se a proteger os ativos de informação utilizados para o cumprimento dos serviços previstos neste documento. Portanto, deverão ser desenvolvidas normas e

procedimentos contra a negação de serviço a usuários autorizados, assim como contra a intrusão e a modificação desautorizada de dados ou informações (armazenados, em processamento ou em trânsito), abrangendo, inclusive, a segurança: dos recursos humanos, da documentação e do material, das áreas e instalações de comunicação e processamento de dados e das áreas e instalações físicas prevenindo, detectando, detendo e documentando eventuais ameaças.

- 17.2. A CONCESSIONÁRIA deverá relatar ao Poder Concedente, imediatamente, incidentes de segurança da informação que possam impactar no funcionamento das Plataformas Tecnológicas, informando ainda todos os detalhes do ocorrido, incluindo os eventos relacionados a:
- i. Perdas de serviços, equipamentos ou recursos;
 - ii. Maus funcionamentos de hardware e software;
 - iii. Sobrecargas de equipamentos e sistemas;
 - iv. Erros humanos;
 - v. Violações de procedimentos de segurança física;
 - vi. Violações de acesso.
- 17.3. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar ações para determinar as causas e assegurar que incidentes de segurança da informação que possam impactar no funcionamento das Plataformas Tecnológicas não se repitam, bem como realizar as ações corretivas apropriadas.
- 17.4. A CONCESSIONÁRIA deverá assinar termo de confidencialidade e de não divulgação de informações, antes de iniciar a prestação dos serviços. dentre as cláusulas do termo constarão: a) possibilidade de aditar o CONTRATO para inclusão de cláusula de segurança não estipulada por ocasião da sua assinatura; b) obrigação de a CONCESSIONÁRIA manter o sigilo relativo ao objeto concessionário, bem como a sua execução; c) obrigação de a CONCESSIONÁRIA adotar as medidas de segurança adequadas, no âmbito das atividades sob seu controle, para a manutenção do sigilo relativo ao objeto concessionário; d) identificação, para fins de CONCESSÃO de credencial de segurança, das pessoas que, em nome da CONCESSIONÁRIA, terão acesso a material, dados e informações sigilosos; e) responsabilidade da CONCESSIONÁRIA pela segurança do objeto pelos seus contratados, no todo ou em parte.
- 17.5. Cumprir os requisitos de confidencialidade e/ou acordos de não divulgação que venham a ser impostos pelo PODER CONCEDENTE e que estejam em conformidade com leis e regulamentações aplicáveis, assumindo as responsabilidades definidas nesses acordos e tomando ações para evitar a divulgação não autorizada da informação.
- 17.6. Ao final do CONTRATO, retornar todas as informações que possam apresentar riscos à

segurança da informação da CONCESSIONÁRIA, abstendo-se de manter cópias das mesmas, quando a legislação assim não o exigir.

- 17.7. Não divulgar quaisquer informações as quais tenha acesso em razão da execução dos serviços sem autorização prévia e por escrito do Poder Concedente.
- 17.8. Eximir-se de acessar, manipular ou copiar informações do Poder Concedente, salvo quando estritamente necessário à execução dos serviços previstos neste documento.
- 17.9. Sujeitar, formalmente, seus colaboradores envolvidos nos serviços relacionados diretamente ou indiretamente com o objeto concessionário, às mesmas condições a que se sujeita no relacionamento com o Do Poder Concedente, inclusive realizando os mesmos controles aos quais é submetido, incluindo a assinatura de Termo De Confidencialidade E De Não Divulgação De Informações.
- 17.10. Garantir que todos os seus colaboradores, envolvidos direta ou indiretamente nos serviços concessionários, estejam cientes dos requisitos de segurança da informação previstos neste Documento. Garantir ainda, que estes colaboradores, antes de se envolverem em qualquer atividade, assinem acordos sobre os seus papéis e responsabilidades pela segurança da informação, incluindo, quando aplicável:
- 17.11. Proteger ativos que utilizem na execução dos serviços direta ou indiretamente de acesso não autorizado, divulgação, modificação, destruição ou interferência;
- 17.12. Relatar eventos potenciais ou reais de segurança da informação e outros riscos de segurança dos quais tome conhecimento.
- 17.13. Garantir que seus colaboradores tenham as habilidades e qualificações apropriadas para a realização dos serviços especificados neste Documento, substituindo- os ou treinando-os, caso necessário, sem nenhum custo adicional ao Poder Concedente;
- 17.14. Identificar seus colaboradores que venham a prestar serviços nas instalações do PODER CONCEDENTE de forma visível, através do uso de crachás;
- 17.15. Elaborar plano para a recuperação a partir de desastres de forma a minimizar o impacto de falhas na disponibilização das Plataformas Tecnológicas.
- 17.16. Manter em sua equipe permanente um profissional com experiência comprovada em Segurança da Informação. Este profissional, além de executar as tarefas que lhe sejam atribuídas pela CONCESSIONÁRIA, deverá estar disponível para prestar esclarecimentos ao Poder Concedente sobre assuntos relacionados à segurança da informação dos serviços concessionários. As atividades a serem realizadas pelo referido profissional, dentre outras, serão:
 - 17.16.1. Monitorar aspectos de segurança da informação relacionados aos serviços

concessionários; e

17.16.2. Relatar eventos potenciais ou reais de segurança da informação ou outros riscos de segurança dos quais tome conhecimento em função da realização do seu trabalho.

17.17. Da Segurança no Acesso às Plataformas Tecnológicas:

- i. Deverão possuir uma gerência de privilégios com níveis de segurança diferentes para cada aplicação e perfil de usuário. Com efeito, os sistemas deverão possibilitar o controle de autenticação;
- ii. Deverão adotar o uso obrigatório de política de senhas fortes e de criptografia nas conexões com as Plataformas Tecnológicas;
- iii. Dever-se-á utilizar de criptografada por meio de certificado digital emitido pela Autoridade Certificadora privada adotando protocolo SSL (TLS1.2 ou superior) para toda comunicação realizada.

18. DA COMUNICAÇÃO

18.1. A CONCESSIONÁRIA deverá:

18.2. Implementar o marketing institucional, a ser desenvolvido pela Camada Operacional, conforme regulação e aprovação da Camada de Gestão, com o objetivo de investir em ações de comunicação sobre a essência da Loteria, a saber:

- I. Sua razão de existir (benefícios sociais);
- II. Sua missão e propósito;
- III. Seus atributos
- IV. Os benefícios que ela promove na vida das pessoas.

18.3. O marketing institucional deverá atuar fortemente na sensibilização da sociedade quanto aos reais objetivos da Loteria, reforçando a imagem de uma loteria do bem, que ao proporcionar entretenimento para os apostadores, promove ações voltadas para a seguridade social.

18.4. Institucionalmente a Loteria deverá transmitir um conceito de loteria do bem, onde o entretenimento da população que aposta, proporciona a melhoria de qualidade de vida e o desenvolvimento socioeconômico da população menos favorecida.

18.5. A manutenção do marketing institucional deverá, prioritariamente, ser desenvolvida através de campanhas de transparência e divulgação dos projetos e ações desenvolvidos com os recursos originados pela exploração da Loteria.

18.6. O marketing institucional deverá ser custeado pela Camada Operacional com um orçamento mínimo inicial de 1 % do GGR e reduzindo progressivamente até 0,5% do GGR no modelo de maturidade (5 anos).

18.7. A CONCESSIONÁRIA, para o lançamento da Loteria, deverá desenvolver uma campanha estratégica de marketing apresentando a identidade visual da Loteria, seus princípios e objetivos, produtos e sorteios, capilaridade etc. Esta campanha, por ser pré-operacional, deverá ser um investimento (CAPEX), no mínimo de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

18.8. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver o Plano de Marketing Operacional conforme regulação e aprovação da Camada de Gestão, atendendo aos seguintes requisitos:

- I. Acessibilidade aos serviços – por meio da estruturação da rede de distribuição e comercialização física de casas lotéricas e pontos de vendas, pelo portal nainternet e aplicativos mobile para comercialização online;
- II. Catálogo de Produtos Lotéricos diversificado – por meio da oferta de produtos para todas

- as Modalidades Lotéricas previstas, gerando oferta de produtos para todo o tipo de público;
- III. Campanhas de Incentivo para aquisição de apostadores – por meio de diversas campanhas de incentivo com ofertas e promoções para estimular a experimentação dos jogos, assim como as perspectivas de incremento de premiação ou, ainda, opções de campanhas com vantagens por valor apostado que podem conceder bônus extras e retorno de parte dos valores apostados (cash-back);
- IV. Suporte qualificado ao público – por meio de serviços de auxílio tanto em dúvidas sobre como iniciar suas apostas, como em relação à sua experiência de uso das opções em cada tipo de loteria e, inclusive, sobre como ter acesso aos resultados e premiações de suas apostas;
- V. Utilização de múltiplos canais de divulgação – por meio de recursos *omnichannel* para alcançar o maior público apostador possível. Deverão ser utilizados os diversos canais de comunicação, em diferentes plataformas, com o objetivo de apresentar as novas modalidades de apostas e conscientizar a população sobre essa nova iniciativa. As campanhas veiculadas deverão tratar tanto dos aspectos institucionais da Loteria, destacando os reflexos de cunho social e econômico, como na apresentação das modalidades lotéricas e incentivo às apostas. Deverá ter como objetivo a inclusão da Loteria na rotina do público, com impactos recorrentes em diferentes momentos e formatos de exposição. Deverão ser utilizados, minimamente, os seguintes canais:
- TV aberta e fechada;
 - Rádio;
 - Canais Digitais e Mídia Digita;
 - Mídia Externa;
 - Material Promocional.
- VI. Desenvolvimento contínuo de estudo de comportamento do cliente – por meio de análise do perfil de compra do cliente, segmentação de apostadores e diversidade comportamental, traçar estratégias diferentes, no marketing operacional, para cada produto a ser ofertado e reforçar o marketing institucional credibilizando a Loteria pela chancela do PODER CONCEDENTE e sensibilizando os clientes pelos objetivos sociais da Loteria.
- VII. O marketing operacional deverá ser custeado pela Camada Operacional com um orçamento mínimo inicial de 2 % do GGR e reduzindo progressivamente até 1 % do GGR no modelo de maturidade, após 5 anos do início da comercialização dos produtos lotéricos pela CONCESSIONÁRIA.

19. DO RELATÓRIO ANUAL DA CONCESSÃO

- 19.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao Poder Concedente, em até 90 (noventa) dias posteriores a cada aniversário do CONTRATO, contado a partir da DATA DE EFICÁCIA, o Relatório Anual da CONCESSÃO consolidando os Planos aprovados, as atividades e os ENCARGOS desenvolvidos, e os indicadores concebidos, durante o período compreendido entre o último aniversário do CONTRATO e o antecedente.
- 19.2. Os Relatórios Anuais Da CONCESSÃO, bem como os relatórios do Verificador Independente quando concluídos e aprovados pelo Poder Concedente, deverão ser disponibilizados no sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA para acesso público, com meios de comunicação eficazes e de fácil acesso e compreensão para a sociedade civil.
- 19.3. O Relatório Anual Da CONCESSÃO deverá abordar o contexto da operação, tanto no curto, como nos médio e longo prazos, bem como os impactos e resultados esperados, prover informações às partes interessadas, divulgar informações relevantes dos programas e atividades desenvolvidas, bem como dos resultados objetivos, ser conciso e confiável, e ser apresentado em bases coerentes a longo do tempo e que demonstrem a evolução ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO.
- 19.4. O Relatório Anual Da CONCESSÃO deverá conter as seguintes informações relativas às atividades operacionais da CONCESSIONÁRIA:
- i. Estatísticas mensais de comercialização dos Produtos Lotéricos disponibilizados, contendo os números de visitação à Plataforma De Loterias;
 - ii. Detalhamento das estatísticas mensais de comercialização por Produtos Lotéricos, com os números estimados verificados no período;
 - iii. Detalhamento dos pagamentos de Prêmios por Apostador, sem sua identificação, e por Produto Lotérico;
 - iv. Faturamento trimestral da CONCESSIONÁRIA, discriminado por origem e tipo de receita;
 - v. Registros mensais feitos pelos Apostadores e avaliação descritiva das categorias de manifestações realizadas por meio do Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) e da Ouvidoria, indicando o número de reclamações, sugestões, elogios e outros comentários apontados pelo público; e
 - vi. Todas as informações necessárias para cômputo dos Indicadores De Desempenho, E Qualidade previstos.