

ANEXO V

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICA MÍNIMAS PARA EXPLORAÇÃO DO SERVIÇO DE LOTERIA NO MUNICÍPIO DE BELÉM/PA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. OBJETO	2
3. REQUISITOS TÉCNICOS E RESPONSABILIDADES ADICIONAIS	12
4. CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS:.....	15
5. CONTROLE DA ATIVIDADE LOTÉRICA	15
6. CONFORMIDADE LEGAL:.....	19
7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	19
8. HARDWARE E SOFTWARE	20

1. INTRODUÇÃO

1.1. O presente ANEXO estabelece requisitos mínimos que deverão ser observados pela CONCESSIONÁRIA a fim de se estabelecer uma exploração de loterias no território de município de Belém de acordo com as melhores práticas de mercado, preservando em especial os princípios da atualidade, transparências e segurança do serviço público

2. OBJETO

2.1. O presente CONTRATO DE CONCESSÃO tem por objeto a outorga do serviço público de Loterias para exploração física e on line/virtual, sob regime de concessão comum exclusiva, das modalidades lotéricas previstas em legislação Federal, em especial a Lei 13.756/18, a serem exploradas por conta e risco da Contratada, no município de Belém/PA.

Loteria passiva	loteria em que o apostador adquire bilhete já numerado, em meio físico (impresso) ou virtual (eletrônico)
loteria de prognósticos numéricos	loteria em que o apostador tenta prever quais serão os números sorteados no concurso
loteria de prognóstico específico	loteria instituída pela Lei nº 11.345, de 14 de setembro de 2006
loteria de prognósticos esportivos	loteria em que o apostador tenta prever o resultado de eventos esportivos.
loteria instantânea	loteria que apresenta, de imediato, se o apostador foi ou não agraciado com alguma premiação.
loteria de quota fixa	loteria que apresenta um fator de multiplicação do valor apostado que define o montante a ser recebido pelo apostador, em caso de premiação, para cada unidade de moeda nacional apostada, podendo ser realizada com base em eventos reais de temática esportiva ou eventos virtuais.

2.2. Outras modalidades lotéricas que forem autorizadas em nível federal poderão ser incluídas no presente objeto a requerimento de ambas as partes e sempre formalmente autorizada pelo PODER CONCEDENTE, ocasião em que a partes estabelecerão as regras mínimas para a sua comercialização como pay out e remuneração do município.

2.3. Deverão ser analisados igualmente os possíveis impactos na matriz de risco, quadro de acordo de nível de serviços e responsabilidades da CONCESSIONÁRIA, preservado em todos os casos o equilíbrio econômico-financeiro.

2.4. Integram o objeto da presente concessão as seguintes atividades de responsabilidade exclusiva do Concessionário:

- 2.4.1. 2.4.1. Controle e monitoramento de toda a atividade lotérica a ser executada pelo concessionário, incluindo: monitoramento, fiscalização e inteligência estratégica da Loteria;
 - 2.4.1.1. Elaboração de planos de jogos de acordo com a legislação aplicável e sua submissão à aprovação do Poder Concedente;
 - 2.4.1.2. A obtenção, a aplicação e a gestão de todos os recursos financeiros necessários à execução do objeto da CONCESSÃO, incluindo hardware e software e suas atualizações durante todo o prazo da concessão;
 - 2.4.1.3. A manutenção preventiva e corretiva dos bens integrantes da CONCESSÃO, de modo a mantê-los em plena operação e capacidade para o cumprimento das disposições do CONTRATO;
 - 2.4.1.4. Estudo de mercado para cada modalidade de jogo lotérico;
 - 2.4.1.5. Estabelecimento de pontos de venda próprio ou de terceiros;
 - 2.4.1.6. Realização de sorteios seguros e confiáveis;
 - 2.4.1.7. Fixação de cotações atrativas para o público da aposta de quota fixa;
 - 2.4.1.8. Criação e desenvolvimento de campanha de marketing;
 - 2.4.1.9. Disponibilização de toda tecnologia para jogos on line;
 - 2.4.1.10. Impressão e estocagem de bilhetes de jogos físicos;
 - 2.4.1.11. Distribuição e venda de bilhetes lotéricos;
- 2.4.2. Pagamento de prêmios e recolhimento do respectivo Imposto de Renda Retido na Fonte
 - 2.4.2.1. Disponibilização de meios de pagamentos para recebimento das apostas com no mínimo as opções de dinheiro e PIX;
- 2.5. Todos os demais serviços correlatos à concessão, conforme especificações estabelecidas nos Anexos do respectivo Edital.
- 2.6. **Plano de jogo-**
 - 2.6.1. Qualquer jogo oferecido pelo Contratado só poderá ser comercializado após ter o respectivo plano aprovado pela contratante.
 - 2.6.2. O Contratado submeterá à aprovação da Contratante o plano de jogo elaborado para cada modalidade a ser executada.
 - 2.6.3. São requisitos mínimos do Plano de Jogo, aplicáveis a cada modalidade, no que couber:

- 2.6.3.1. Definição da modalidade lotérica;
 - 2.6.3.2. Metodologia de sorteio;
 - 2.6.3.3. Periodicidade dos sorteios;
 - 2.6.3.4. Tecnologia de impressão segura de bilhetes e indicação da gráfica contratada para realizar a impressão, quando cabível;
 - 2.6.3.5. Regras claras sobre condição para premiação do ganhador;
 - 2.6.3.6. Periodicidade de apuração do percentual de pagamento da premiação;
 - 2.6.3.7. Regras sobre acumulação de prêmios e sua destinação;
 - 2.6.3.8. Forma de pagamento do prêmio e Imposto de Renda sobre ele;
 - 2.6.3.9. Prazo de prescrição dos prêmios;
 - 2.6.3.10. Percentual de premiação
 - 2.6.3.11. Plano de marketing incluindo abordagem à ludopatia;
 - 2.6.3.12. Layouts, croquis, gramatura (quando cabível), dentre outros
 - 2.6.3.13. Validade do Plano de jogo Lotérico;
 - 2.6.3.14. Formas de apostar;
 - 2.6.3.15. Canal de atendimento do apostador;
 - 2.6.3.16. Vedação expressa de comercialização de jogo para menores;
 - 2.6.3.17. Adequação de todos os elementos do Plano de Jogo ao Jogo Responsável;
 - 2.6.3.18. Regulamento a ser divulgado ao apostador;
 - 2.6.3.19. Disponibilização de sítio eletrônico para publicidade das informações sobre a exploração dos jogos lotéricos.
 - 2.6.3.20. Apresentação de certificado relativo a cada modalidade de jogos a ser explorada, fornecida por laboratório credenciado pela União nos moldes da PORTARIA MF-SPA/MF Nº 300, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2024, ou outras que venha a somar ou substituir-lhe.
- 2.6.4. O Poder Concedente normatizará, por meio de Portaria ou documento equivalente, todo o fluxo de aprovação dos planos de jogos.

2.7. **Plano de Marketing**

- 2.7.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar Plano de Marketing, descrevendo as ações de comunicação mercadológica a serem por ela conduzidas.
- 2.7.2. Caberá à CONCESSIONÁRIA adotar os melhores padrões de comunicação e marketing, observando as normas definidas pelo Conselho Executivo de Normas Padrão – CENP e pelo Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária – CONAR, inclusive quanto à contratação de agências de publicidade e veículos de comunicação devidamente estabelecidos, conforme regulamentação brasileira.
- 2.7.3. Qualquer uso indevido de imagem de pessoas, personalidades e celebridades, com o direito de uso protegido pelo artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal, de marcas, brasões de clubes, ou qualquer outro símbolo ou objeto resguardado por lei de propriedade industrial ou pela Lei nº 9615/1998 (conhecida como Lei Pelé), será de responsabilidade integral da CONCESSIONÁRIA, nas ações de sua competência.

- 2.7.4. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar comunicação que proíba a realização de APOSTAS por menores de 18 anos em todos os seus meios de comercialização de PRODUTOS LOTÉRICOS, incluindo sua circulação em todos os PONTOS DE VENDA.
- 2.7.5. Todas as peças de comunicação da CONCESSÃO deverão observar:
- 2.7.5.1. A adequada identificação e associação, pelo USUÁRIO, entre os produtos e serviços executados pela CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE. Incluem-se neste rol de peças de comunicação, além da publicidade em geral, as que são enviadas para o ponto de venda, para o consumidor de forma direta ou na comunicação digital (página web, aplicativos e redes sociais).
- 2.7.5.2. Todas as peças publicitárias deverão observar proposições institucionais e estratégicas do Governo do município de Belém.
- 2.7.6. A CONCESSIONÁRIA deve utilizar, em peças publicitárias e de comunicação em geral, sempre que possível, as práticas de responsabilidade social corporativa, respeitando os princípios do jogo responsável e o framework do jogo responsável, definidos pela Associação Mundial de Loterias (World Lottery Association - WLA) em “Responsible Gaming Framework Submission Guide”, na edição de 2019, e considerando suas alterações posteriores;
- 2.8. Plano de Jogo Responsável
- 2.8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o Plano de Jogo Responsável com as regras mínimas sobre práticas responsáveis para comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS, em ambiente físico ou virtual, estabelecendo as regras de avaliação das características de cada MODALIDADE LOTÉRICA e 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.
- 2.8.2. O Plano de Jogo Responsável da CONCESSIONÁRIA deverá conter, minimamente:

- 2.8.2.1.a descrição das medidas que serão utilizadas pela CONCESSIONÁRIA para fins de conscientização sobre PRODUTOS LOTÉRICOS e compulsividade;
 - 2.8.2.2.inclusão de direcionamento a programas de proteção e auxílio a vulneráveis e sistemas de ajuda a USUÁRIO e suas famílias;
 - 2.8.2.3.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);
 - 2.8.2.4.manuais virtuais explicativos e seções com respostas a perguntas frequentes disponíveis aos USUÁRIOS com relação a cada PRODUTO LOTÉRICO ofertado; e
 - 2.8.2.5.compromisso pela CONCESSIONÁRIA com a investigação e a definição de medidas de mitigação de risco para cada PRODUTO LOTÉRICO comercializado.
- 2.8.3. A CONCESSIONÁRIA implantará o Plano de Jogo responsável, onde deverá aplicar todas as ferramentas de gestão, de comunicação e marketing para o perfeito e completo entendimento do público município de Belém da política do jogo responsável.
- 2.8.4. Destacam-se abaixo os pontos mais relevantes a serem observados:

- 2.8.4.1. Toda a comunicação deverá ser explícita no sentido de que os jogos da LOTOBEL são exclusivos para pessoas físicas maiores de 18 anos.
 - 2.8.4.2. Em toda e qualquer oportunidade de comunicação com os USUÁRIOS, deverá ser ressaltado que as APOSTAS e jogos não foram feitos para resolver seus problemas pessoais, de qualquer natureza. Incluem-se nesta lista os problemas de natureza: econômica ou financeira; emocional ou psicológica; entre outros.
 - 2.8.4.3. A comunicação também deverá orientar os USUÁRIOS sobre o consumo moderado das Loterias e Jogos, com o objetivo pedagógico de que o USUÁRIO não deverá utilizar recursos que venham fazer falta no orçamento, doméstico, pessoal e familiar.
 - 2.8.4.4. Veicular avisos de desestímulo ao jogo compulsivo e advertência sobre seus malefícios;
 - 2.8.4.5. Destinação da publicidade e da propaganda das apostas ao público adulto, de modo a não ter crianças e adolescentes como público-alvo;
 - 2.8.4.6. Não veicular afirmações infundadas sobre as probabilidades de ganho ou os possíveis ganhos aos apostadores;
 - 2.8.4.7. Não apresentar publicidade sugerindo que a aposta seja socialmente atraente ou que contenha afirmações de personalidades conhecidas ou de celebridades que apontem que o jogo contribui para o êxito pessoal ou social;
 - 2.8.4.8. Não apresentar publicidade que dê margem para que se entenda que a aposta pode constituir alternativa ao emprego, solução para problemas financeiros, fonte de renda adicional ou forma de investimento financeiro;
 - 2.8.4.9. Não apresentar publicidade que, de algum modo, possa ofender crenças culturais ou tradições do País, especialmente aquelas contrárias à aposta.
 - 2.8.5. A CONCESSIONÁRIA deverá exercer o monitoramento de USUÁRIOS que apresentem sinais de que estejam gastando seu dinheiro em excesso.
 - 2.8.6. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar na primeira página do website ou do app opção para que o usuário possa se declarar impedido de realizar apostas de qualquer valor e modalidade.
 - 2.8.7. A autoexclusão terá validade mínima de 03 (três) meses.
 - 2.8.8. O USUÁRIO que se declarar autoexcluído poderá retornar a apostar, desde que apresente declaração de que está apto a retomar as APOSTAS, decorrido o prazo mínimo de 03 (três) meses da autoexclusão.
 - 2.8.9. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a privacidade e a segurança dos dados pessoais dos USUÁRIOS e o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018).
 - 2.8.10. Todos os USUÁRIOS deverão se cadastrar no sistema operativo da CONCESSIONÁRIA para ter acesso a PRODUTOS LOTÉRICOS comercializados em canais virtuais, sendo exigidos os seguintes dados cadastrais mínimos: Nome; CPF; Data de nascimento; Endereço; Nome da mãe; Telefone; e Endereço de e-mail.
- 2.9. Canal de atendimento ao apostador

- 2.9.1. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um canal de atendimento (Central de Atendimento ao apostador – Help Desk) que estará disponível todos os dias da semana, vinte e quatro horas por dia, para resolução de dúvidas e recebimento de reclamações e sugestões.
- 2.9.2. **Atenção a Reclamações** – Assistência Telefônica
- 2.9.2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá instalar uma Central de Atendimento que deverá ser prestada por pessoal altamente capacitado e profissional e com disponibilidade de ferramentas tecnológicas de ponta em comunicações e registro do histórico do caso.
- 2.9.2.2. O objetivo é receber, registrar, atender, encaminhar e gerenciar/controlar a solução e/ou resposta a todas as dúvidas, problemas e solicitações dos usuários/apostadores.
- 2.9.2.3. A Central de Atendimento ao Apostador deverá ser fornecida com base nas melhores práticas de mercado, adequando-se especialmente aos padrões ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
- 2.9.2.4. O Help Desk deverá prestar atendimento desde o início efetivo da operação de loteria até o final do contrato.
- 2.9.2.5. Vários canais de contato devem ser fornecidos:
- 2.9.2.5.1. Bate papo;
- 2.9.2.5.2. Correio eletrônico;
- 2.9.2.5.3. Solicitar formulário web;
- 2.9.2.5.4. Para o funcionamento do Help Desk deverá ser utilizado software específico (tipo CRM) para esta função, com registro de abertura, administração, manutenção, documentação, fechamento e relatórios.
- 2.9.2.6. O Help Desk deverá apresentar os seguintes níveis de atendimento:
- 2.9.2.6.1. Fator Tempo de Atendimento: Porcentagem de chamadas atendidas em determinado tempo. Não menos que 95%.
- 2.9.2.6.2. Tempo médio de espera para atendimento: não superior a 30 segundos em pelo menos 90% das chamadas atendidas
- 2.9.2.6.3. Solução em Primeira Chamada: Porcentagem de chamadas que foram resolvidas sem necessidade de segunda chamada. Não menos que 80%.
- 2.9.2.6.4. Taxa de Abandono: Porcentagem de chamadas abandonadas enquanto aguardavam atendimento telefônico. Não superior a 5%.
- 2.9.3. **Manutenção Preventiva/evolutiva**
- 2.9.3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer serviços técnicos especializados para a manutenção evolutiva da Plataforma de Gestão.
- 2.9.3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir as manutenções corretivas, manutenções adaptativas e manutenções evolutivas de toda a cadeia de serviços lotéricos a fim de manter atual e atraente os jogos lotéricos no município de Belém.
- 2.9.4. **Realização de sorteios**

- 2.9.4.1. Os sorteios, quando randômicos, deverão apresentar o Certificado Gerador de Números Randômico-RNG.
- 2.9.4.2. Quando os sorteios se derem de forma física, o CONCESSIONÁRIO deverá atender as seguintes exigências:
- 2.9.4.2.1. Ser executado em plena conformidade com o Plano de jogo aprovado, sendo publicado com antecedência o local e horário dos sorteios;
 - 2.9.4.2.2. Ambiente seguro e assegurado;
 - 2.9.4.2.3. Presença de auditor independente contratado às expensas do CONCESSIONÁRIO;
 - 2.9.4.2.4. Gravação de todo o sorteio e manutenção do material disponível para conferência do PODER CONCEDENTE e demais interessados pelo período de 05 (cinco) anos;
 - 2.9.4.2.5. Sorteios deverão ser feitos sem a interferência humana e por aparelhos certificados e auditados;
 - 2.9.4.2.6. Deverá ser franqueado ao público por meio presencial ou por meio de transmissão ao vivo por *Streaming* de Vídeo na internet ou por Rede de TV em canais abertos.
- 2.9.5. Integridade das Apostas esportivas de Quota Fixa
- 2.9.5.1. Para a realização de apostas esportivas de quota fixa será exigido que a CONCESSIONÁRIA integre ou esteja associada a organismo ou entidade independente de monitoramento da integridade esportiva, nacional ou estrangeira, que tenha por objetivo o combate à manipulação de resultados de eventos esportivos;
- 2.9.6. Plataforma jogos on line
- 2.9.6.1. São os seguintes os requisitos mínimos para a Plataforma De Loterias:
- 2.9.6.1.1. 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.
 - 2.9.6.1.2. 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.
 - 2.9.6.1.3. 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.
 - 2.9.6.1.4. 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.

2.9.6.1.5. Deverá ser multiusuários.

- a) 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.

2.9.6.1.6. Deverá ser compatível com principais navegadores e dispositivos móveis disponíveis no mercado;

2.9.6.2. 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;

2.9.6.3. 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.

2.9.6.4. É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o fornecimento do link redundante de acesso aos serviços com a Internet ao PODER CONCEDENTE 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.

2.9.6.5. Ao final do Contrato a CONCESSIONÁRIA se obriga a repassar ao PODER CONCEDENTE, sem custos adicionais, toda a base de dados gerada durante a prestação de serviços bem como os códigos fontes. Os dados serão exportados e entregues nos padrões de mercado vigentes à época definido pelo PODER CONCEDENTE. Em caso de falência, concordata, extinção ou descontinuidade dos serviços, o concessionário se obriga a fornecer, em caráter definitivo, todos os arquivos com os “códigos fontes” dos programas em uso, em sua última versão de utilização, devidamente documentada.

2.9.7. Pagamento Prêmios

- 2.9.7.1.O pagamento de todos os prêmios será de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA.
- 2.9.7.2.A CONCESSIONÁRIA garantirá que todos os prêmios de jogos físicos, sem incidência de Imposto de Renda, sejam pagos em qualquer ponto de venda no prazo máximo de 24 horas úteis. Os prêmios com incidência de Imposto de Renda deverão ser pagos com a retenção do Imposto, no máximo em 72 (setenta e duas) horas úteis após apresentação de toda a documentação necessária pelo ganhador.
- 2.9.7.3.No caso de APOSTA VIRTUAL, o USUÁRIO receberá o prêmio como crédito em sua carteira digital no sistema operativo da CONCESSIONÁRIA 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 desses créditos.
- 2.9.7.4.A partir da solicitação pelo USUÁRIO da conversão de créditos de sua carteira digital em meio de pagamento virtual de sua escolha, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar, por meio do seu sistema de meios de pagamento, o pagamento em até 48 (quarenta e oito) horas úteis.
- 2.9.7.5.A CONCESSIONÁRIA somente poderá realizar a conversão de créditos da carteira digital dos USUÁRIOS em decorrência do pagamento de PRÊMIOS.
- 2.9.7.6.Caso opte pela transferência eletrônica, o USUÁRIO deverá indicar uma conta bancária vinculada a seu CPF na qual o valor do PRÊMIO será, a seu critério, total ou parcialmente convertido.
- 2.9.7.7.Os prêmios prescrevem em 90 dias e serão revertidos integralmente ao PODER CONCEDENTE, quando prescritos, em até 30 dias da verificação da prescrição.
- 2.9.7.8.No caso de APOSTAS FÍSICAS, o usuário terá o direito de reclamar seu prêmio no prazo de até 90 (noventa) dias, contados na seguinte conformidade:
- 2.9.7.8.1. no caso da MODALIDADE LOTÉRICA de LOTERIA DE PROGNÓSTICOS NUMÉRICOS, a partir da data da respectiva extração ou SORTEIO;
 - 2.9.7.8.2. 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;
 - 2.9.7.8.3. no caso da MODALIDADE LOTÉRICA DE LOTERIA DE PROGNÓSTICO ESPECÍFICO, a partir da data da respectiva extração ou SORTEIO; e,
 - 2.9.7.8.4. 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.
 - 2.9.7.8.5. no caso de MODALIDADE LOTÉRICA DE LOTERIA PASSIVA, a partir da data da respectiva extração ou SORTEIO.

2.9.7.9. Nas APOSTAS VIRTUAIS, os prêmios devidos aos usuários ganhadores serão convertidos em créditos no sistema operativo da CONCESSIONÁRIA, independentemente de reclamação de seu pagamento, podendo ser convertidos em dinheiro, não se sujeitando a qualquer prazo para a conversão dos créditos em dinheiro.

2.9.7.10. A CONCESSIONÁRIA deverá manter conta corrente específica para manutenção do Fundo de Premiação. Esse fundo será composto pelo montante de prêmios atribuído a cada jogo, em cada extração e seu saldo aplicado em fundo de rendimento de curto prazo.

2.9.8. Meios de Pagamento

2.9.8.1. A CONCESSIONÁRIA ficará obrigada a fornecer meios de pagamento seguro para recebimento de apostas e pagamento de prêmios proporcionando aos consumidores uma experiência agradável e confiável.

2.9.8.2. As transações financeiras deverão ser efetivas por Instituições de Pagamento autorizadas pelo Banco Central do Brasil- BCB e seguindo todas as normativas aplicáveis.

2.9.8.3. Entende-se como INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTO-IP autorizadas a funcionar todas as instituições que possuem autorização do Banco Central do Brasil ou que não sejam sujeitas à autorização pelo Banco Central do Brasil, conforme a Resolução BCB nº 80, de 25 de março de 2021, e demais normativas do BCB, devendo tal condição ser comprovada perante o PODER CONCEDENTE.

2.9.8.4. Os seguintes requisitos mínimos deverão ser observados

2.9.8.4.1. A IP deverá possuir obrigatoriamente adesão ao Sistema de Pagamento Instantâneo Brasileiro - PIX, devendo apresentar comprovante emitido pelo BCB da participação, direta ou indireta.

2.9.8.4.2. O interessado participante do Sistema de Pagamentos Instantâneos - SPI gerida pelo BCB, deverá apresentar comprovante da participação emitida pelo BCB, em uma das seguintes modalidades:

2.9.8.4.3. Participante direto - Apresentar comprovante de Adesão obrigatória ao Diretório de Identificadores de Contas Transacionais - DICT de forma direta.

2.9.8.4.4. Participante indireto - Apresentar comprovante de Adesão obrigatória ao Diretório de Identificadores de Contas Transacionais - DICT de forma indireta.

3. REQUISITOS TÉCNICOS E RESPONSABILIDADES ADICIONAIS

3.1. Plano Operacional

3.1.1. A CONCESSIONÁRIA deverá submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE um PLANO OPERACIONAL-60 meses, em até 60 (sessenta dias) da publicação do contrato de CONCESSÃO.

3.1.2. O PLANO OPERACIONAL conterá o cronograma de execução dos serviços de loteria pelos próximos 60 (sessenta) meses, contados da sua aprovação pelo PODER CONCEDENTE e abordará os seguintes itens:

- 3.1.2.1. Estrutura organizacional da CONCESSIONÁRIA;
 - 3.1.2.2. Plano de Marketing para o lançamento da Loteria;
 - 3.1.2.3. Plano de prevenção de perda de informações;
 - 3.1.2.4. Primeiro plano de jogos a ser comercializado em até 180 (cento e oitenta dias) dias após a aprovação do Plano Operacional;
 - 3.1.2.5. O cronograma de implantação da estrutura para comercialização física de Produtos Lotéricos, incluindo os pontos de venda físicos próprios e de terceiros;
 - 3.1.2.6. Plano inicial e programado de investimento para os 5 (cinco) primeiros anos de execução do contrato;
 - 3.1.2.7. Plano geral da operação contendo especificação das atividades de atendimento ao consumidor.
- 3.1.3. O cronograma de implantação da estrutura para comercialização física de Produtos Lotéricos, incluindo os pontos de venda físicos próprios e de terceiros
- 3.1.3.1. O cronograma de implantação da comercialização física de loterias deverá observar as especificações e quantitativo mínimos abaixo descritos:

Ano	Casa Lotérica Tipo A	Casa Lotérica Tipo B	Ponto de Venda Tipo A	Ponto de Venda Tipo B	Freelancer (ambulantes)
1	10	10	20	20	100
2	13	13	23	23	120
3	16	16	25	25	130
4	18	18	27	27	140
5	20	20	30	30	150

- 3.1.3.2. **Casa Lotérica Tipo A:** Ponto de venda próprio para comercialização exclusiva ou preponderante das Modalidades lotéricas, equipado com no mínimo 28 Terminais de Vídeo Loteria (VLT) para Modalidade Instantânea, painel de 16 televisores e equipamentos necessários para comercialização das outras Modalidades. Poderá haver outras atividades no mesmo local desde que a atividade
- 3.1.3.3. **Casa Lotérica Tipo B:** Ponto de venda próprio para comercialização exclusiva ou preponderante de Modalidades lotéricas, equipado com no mínimo 18 Terminais de Vídeo Loteria (VLT) para Modalidade Instantânea e equipamentos necessários para comercialização das outras Modalidades.
- 3.1.3.4. **Ponto de Venda Tipo A:** Ponto de venda credenciado/de terceiro, equipado com no mínimo 8 Terminais de Vídeo Loteria (VLT) para Modalidade Instantânea, televisão, equipamentos necessários para comercialização das outras Modalidades e espaço dedicado para jogos lotéricos (ex.: bares).
- 3.1.3.5. **Ponto de Venda Tipo B:** Ponto de venda credenciado/de terceiro, munido com os equipamentos necessários para comercialização das Modalidades Prognósticos, Passiva e Apostas Esportivas de Quota-Fixa, sem equipamento para Modalidade Instantânea (ex.: bancas de jornal, lojas de conveniência).
- 3.1.3.6. **Pessoa Física/Freelancer:** cadastro de vendedores de produtos lotéricos na modalidade de freelancer.
- 3.1.4. O cronograma de implantação dos pontos de venda físico deve contemplar uma linha crescente linear de modo a apresentar uma estrutura robusta e consistente.
- 3.1.5. Os pontos de venda próprios deverão ser dotados de acessibilidade e layout padrão definido pelo CONCESSIONÁRIO e aprovado pelo PODER CONCEDENTE.
- 3.1.6. Ao fim dos 5 primeiros anos, o CONCESSIONÁRIO deverá estar presente e disponibilizar jogos lotéricos em pelo menos 70% (setenta por centos) dos bairros/distritos do município de Belém.
- 3.1.7. O PLANO OPERACIONAL será analisado pelo PODER CONCEDENTE em até 10 dias que, julgando conforme, procederá a sua aprovação e liberação do CONCESSIONÁRIO para início das operações.
- 3.1.8. Sendo necessárias alterações, o CONCESSIONÁRIO deverá providenciá-las em igual prazo (10 dias).
- 3.1.9. O silêncio do PODER CONCEDENTE nos prazos fixados para aprovação do PLANO OPERACIONAL, será tido como aceitação tácita da administração.
- 3.1.10. Todos os custos relativos ao PLANO OPERACIONAL, adequações e readequações correm exclusivamente por conta do CONCESSIONÁRIO.

4. CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS:

4.1. A CONCESSIONÁRIA deverá indicar o centro de processamento de dados (Data Center) a ser usado na concessão. Dentre as medidas de segurança e controle do Data Center que a CONCESSIONÁRIA deverá tomar, incluem-se:

- 4.1.1. A Concessionária deverá operar com dois Data Center, distintos, sendo o segundo para guardar cópia de segurança dos dados, mantido para ambos as mesmas medidas de segurança e controle, ou seja: Segurança física perimetral com guardas permanentes 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), portas, janelas e claraboias antivandalismo, com sensores de intrusão e sistema de alarmes para prevenção em caso de incumprimento ou acesso não autorizado ao local do sistema central.
- 4.1.2. Registro de todos os visitantes;
- 4.1.3. Sistema contra roubos, sistema de detecção e extinção de incêndios, e inundações, para proteger áreas sensíveis;
- 4.1.4. Sistema de controle de acessos com cartão instalado na entrada da sala de computação e outras áreas de segurança;
- 4.1.5. Circuito fechado de vídeo (CCTV) em todas as áreas de circulação;
- 4.1.6. Sistema de climatização mediante central de refrigeração de precisão com redundância N+1.
- 4.1.7. Sistema de Geração de Energia e *NO BRAKE* em Arquitetura N+1.

4.2. A Concessionária deverá fornecer, operar, manter e atualizar, por sua própria conta ou através de terceiros, uma rede de comunicações, ou seja, uma variedade de equipamentos, serviços, aplicações e protocolos de comunicação preparados para assegurar que a informação seja segura e eficientemente transmitida entre o Data Center e os terminais de apostas instalados nos pontos de venda.

4.3. Devem ser usados controles criptográficos para garantir a segurança de toda informação sendo comunicada entre os componentes do sistema de jogos ou armazenada neles (incluindo nos terminais de apostas e banco de dados), para preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade de todas as informações do sistema de jogos.

4.4. A Concessionária adotará os requisitos técnicos exigidos para os padrões TIER II, no mínimo.

5. CONTROLE DA ATIVIDADE LOTÉRICA

5.1. Entendendo a necessidade da efetiva gestão e fiscalização do contrato de CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá facilitar a disponibilização de todas e quaisquer informações para a administração pública e órgão de controle.

5.2. Assim, a gestão e fiscalização da atividade lotérica se dará por meio de Software da CONCESSIONÁRIA que trabalhará de forma abrangente desde a captura de transações, gestão de vendas, administração, processamento e

liquidação, pesquisa e determinação de vencedores, suporte de informações para os sorteios e para a público, gestão, administração e validação dos prêmios para posterior liquidação e pagamento.

5.3. Esse ferramental tem como objetivo fornecer dados para acompanhamento e fiscalização da CONCESSÃO além de propiciar a mediação da qualidade do serviço prestado.

5.4. O Acesso ao Software será franqueado apenas e tão somente àqueles indicados expressamente pelo PODER CONCEDENTE.

5.5. É responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o fornecimento e manutenção de no mínimo 3 (três) pontos de consulta exclusivos para o PODER CONCEDENTE (computadores e periféricos), instalados em local indicado por ele, conteúdo infraestrutura tecnológica, mobiliário, internet e software de gestão devidamente instalado e em perfeito funcionamento.

5.6. É de responsabilidade também do CONCESSIONÁRIO o fornecimento do todo suporte em treinamento para que o PODER CONCEDENTE possa acessar o software de gestão lotérica.

5.7. Business Intelligence (BI - *Business Intelligence*): A CONCESSIONÁRIA deverá valer-se de solução que permita a integração de informação proveniente de múltiplas fontes de dados operacionais (internas e externas), numa única fonte centralizada de forma que se possa realizar consultas e extrair relatórios e dados dinâmicos de mineração, a fim de facilitar a análise de toda e qualquer informação pelo PODER CONCEDENTE e AUDITORIAS.

5.8. Para tal fim a solução tecnológica baseada em software de *business intelligence* deverá satisfazer, pelo menos, os seguintes requisitos:

5.8.1. Permitir a geração de relatórios e consultas não estruturadas que permitem a visualização dos dados através de tabelas, gráficos e de forma mista, e a capacidade de interagir com eles (drill-up, drill-down, pivot, transposição, análise, etc.).

5.8.2. Permitir a geração de relatórios predefinidos em lote.

5.8.3. Permitir a impressão de relatórios e consultas geradas, e a exportação destes para diferentes formatos, incluindo PDF, arquivos simples, etc

5.8.4. Permitir que a PODER CONCEDENTE crie relatórios com base em templates previamente definidos, utilizando parâmetros por ela fornecidos, sem a intervenção da área de tecnologia.

5.8.5. Disponibilizar um repositório de objetos que permitam o reaproveitamento dos templates e relatórios gerados, e ofereçam mecanismos de busca e visualização dos elementos armazenados.

5.8.6. Oferecer a possibilidade de distribuição de relatórios e mensagens para diferentes públicos, e por diferentes meios (E: email).

5.8.7. Deve permitir a customização dos relatórios, por exemplo: alterar a cor da grade (fonte, fundo, títulos), ocultar/mostrar colunas, etc.

5.8.8. Permitir a definição de perfis com diferentes níveis de acesso à informação e a criação de grupos de trabalho associados aos diferentes perfis.

- 5.8.9. Disponibilizar um Painel de Controle (Dashboard) que permite criar, definir e acompanhar Indicadores Chave de Desempenho (KPI) e métricas definidos pelo usuário.
- 5.8.10. Deve ser realizada formação adequada e transferência de conhecimentos para o pessoal da PODER CONCEDENTE, para que o funcionamento do sistema de *business intelligence* possa ser plenamente explorado sem a necessidade de assistência ou aconselhamento externo.
- 5.9. Sem prejuízo do acima exposto, a geração dos relatórios será da responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, e será feita de acordo com os requisitos definidos periodicamente pelo PODER CONCEDENTE.
- 5.10. A ferramenta fornecerá as seguintes funcionalidades:
- 5.10.1. Definição e geração de relatórios flexíveis a partir de interfaces gráficas do usuário.
- 5.10.2. Capacidade de especificar consultas diretamente em SQL.
- 5.10.3. Capacidade de emitir relatórios com dados cruzados contidos em diferentes tabelas de banco de dados.
- 5.10.4. Inserção de campos totalizadores, assim como campos calculados a partir de operações matemáticas.
- 5.10.5. Capacidade de gerar diferentes formatos de gráficos: pizza, colunas, dentre outros
- 5.10.6. Autenticação de usuário via senha e controle de permissão de acesso por usuário.
- 5.11. Isso permitirá o acesso aos seguintes dados do sistema de jogo- apostas efetuadas:
- 5.11.1. tipo de aposta,
- 5.11.2. número do sorteio,
- 5.11.3. data e hora,
- 5.11.4. valor da aposta,
- 5.11.5. números de prognóstico,
- 5.11.6. número de identificação,
- 5.11.7. número de validação,
- 5.11.8. terminal e ponto de venda onde foi efetuada,
- 5.11.9. Prêmios pagos, número de identificação do recibo vencedor,
- 5.11.10. data/hora do pagamento,
- 5.11.11. valor do pagamento,
- 5.11.12. Resultados de todas as extrações realizadas em cada tipo de jogo, com a identificação da extração e a lista de números que compõem o resultado de cada uma.
- 5.12. A ferramenta proporcionará o processamento de relatórios do sistema, fornecendo as seguintes informações:
- 5.12.1. Total de transações aceitas pelo sistema;
- 5.12.2. Total de transações canceladas;
- 5.12.3. Total de apostas aceitas;

- 5.12.4. Total de apostas canceladas;
- 5.12.5. Quantidade de apostas redobradas;
- 5.12.6. Total de cobranças aceitas, canceladas e redobradas
- 5.12.7. Arrecadação geral total;
- 5.12.8. Comissões pagas por moedas, concurso, data e turno;
- 5.12.9. lista de pontos de venda sem captura de apostas;
- 5.12.10. listas de novos pontos de venda;
- 5.12.11. listas de parâmetros: programa de sorteio, limites de arrecadação aceitos para cada ponto de venda, capturar horário de fechamento por data, turno, concurso, mensagens individual ou coletiva de pontos de venda;
- 5.12.12. Lista de resumos;
- 5.12.13. Lista de ganhadores, por data, concurso, turno, ponto de venda, moeda;
- 5.12.14. Listas diversas: estatísticas de arrecadação parcial e total por jogos;
- 5.13. A ferramenta apresentará relatórios diretamente nos pontos de venda contendo:
 - 5.13.1. comprovante de jogos ganhadores (ingresso com prêmio)
 - 5.13.2. relatório de arrecadação;
 - 5.13.3. totais de arrecadação;
 - 5.13.4. total de prêmios pagos por moeda,
 - 5.13.5. concurso e data.
 - 5.13.6. lista de extratos (números sorteados), por jogo, concurso e modalidade lotérica;
 - 5.13.7. Quantidade de recibos (ticket),
 - 5.13.8. Quantidade de apostas;
 - 5.13.9. Valor da arrecadação;
 - 5.13.10. Quantidade de prêmios pagos por extração, turno e data
 - 5.13.11. relatório de início da extração:
 - 5.13.12. Totais do saldo;
 - 5.13.13. Total de prêmios;
 - 5.13.14. Mensagens por moeda, concurso e data.
 - 5.13.15. relatório de fim da competição (Encerramento da Captura):
 - 5.13.16. Total de receitas aceitas
 - 5.13.17. Total de Vouchers Cancelados
 - 5.13.18. Total de apostas aceitas
 - 5.13.19. Total de apostas canceladas
 - 5.13.20. Arrecadação total por concurso
 - 5.13.21. Coleção Total.
 - 5.13.22. Total Geral de Prêmios Pagos.
 - 5.13.23. Por Moeda, Data, Hora e Concurso
- 5.14. Esses dados deverão estar constantemente atualizados (Real time), facilmente disponíveis e auditáveis pela fiscalização do PODER CONCEDENTE, que poderá solicitá-los a qualquer tempo.

5.15. Independentemente das possibilidades de consultas a serem efetuadas pelo PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer, mensalmente- a cada 5º dia útil do mês subsequente, relatório contendo as seguintes informações:

- 5.15.1. Dados de todos os jogos realizados: tipo da aposta, número da extração, data e hora da efetivação, valor da aposta, terminal e ponto de venda onde foi efetivada.
- 5.15.2. Dados de todas as conferências de recibos de aposta realizadas, incluindo: número de identificação do recibo, data e hora de conferência, resultado da conferência;
- 5.15.3. Dados de todos os prêmios pagos: número de identificação do recibo premiado, data/hora do pagamento, valor do pagamento e recolhimento do Imposto de Renda, quando devido;
- 5.15.4. Resultados de todas as extrações realizadas em cada tipo de jogo, com a identificação da extração e a relação dos números que compõem o resultado de cada uma;
- 5.15.5. Saldo da conta de premiação;
- 5.15.6. Calendário de prescrição de prêmios e respectivos valores;
- 5.15.7. Informações capturadas pelo canal de atendimento ao consumidor com demonstração de todas as ações da CONCESSIONÁRIA no atendimento das questões levantadas pelo consumidor;
- 5.15.8. Receita bruta total e por jogos auferidos pela Concessionária;
- 5.15.9. Receita bruta após dedução dos prêmios pagos.

5.16. A Concessionária deverá garantir o esclarecimento de todas as dúvidas que surjam na correta interpretação dos referidos relatórios.

6. CONFORMIDADE LEGAL:

6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá se atentar a todas as atualizações legais aplicáveis ao objeto da CONCESSÃO, fazendo as devidas correções, modificações, exclusões ou inclusões necessárias para a manutenção da integridade da exploração dos jogos lotéricos.

6.2. Isso inclui alteração nas legislações municipal, estadual e federal e ainda decisão judicial transitada em julgado.

6.3. Qualquer alteração proposta em decorrência da Conformidade legal deverá ser previamente avaliada pelo PODER CONCEDENTE.

7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

7.1. 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 pelo PODER CONCEDENTE. 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.

7.2. 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:

- 7.2.1. Perdas de serviços, equipamentos ou recursos;
- 7.2.2. Maus funcionamentos de hardware e software;
- 7.2.3. Sobrecargas de equipamentos e sistemas;
- 7.2.4. Erros humanos;
- 7.2.5. Violações de procedimentos de segurança física;
- 7.2.6. . Violações de acesso.

7.3. 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.

8. HARDWARE E SOFTWARE

8.1. Todo o material utilizado na execução do objeto da concessão deverá ter procedência de origem comprovada e atualização periódica para atender aos padrões de qualidade e atualidade necessários para a entrega de um serviço público que atenda às expectativas do PODER CONCEDENTE.

Diego Nunes Costa

Ada Marília Oliveira de Brito
Nogueira

Lucas da Costa Dantas