



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL nº 01/2024

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL nº 01/2024 PARA CONCESSÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS LOTÉRICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO.

ANEXO 2 – CADERNO DE ENCARGOS

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

Sumário

1. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
2. PLANOS DA CONCESSIONÁRIA.....	3
A. PLANO DE JOGOS	4
B. Plano de Jogo Responsável.....	5
C. Plano de Conformidade	7
D. Plano de Comunicação e Marketing.....	8
E. Plano de INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS	10
3. INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS	10
4. OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONCESSIONÁRIA	13
A. Estrutura geral de operação	13
B. Relatórios anuais	13
C. Integração dos meios de pagamentos	14
D. Realização de SORTEIOS.....	14
E. Pagamento de PRÊMIOS	15
F. SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO.....	17
5. CERTIFICAÇÕES	23

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

ANEXO 2 – CADERNO DE ENCARGOS

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Este ANEXO estabelece as obrigações e os requisitos mínimos a serem observados pela CONCESSIONÁRIA no âmbito da prestação dos SERVIÇOS objeto da CONCESSÃO.

2. PLANOS DA CONCESSIONÁRIA

2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar, em até 90 (noventa) dias contados da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, ao PODER CONCEDENTE, à ARSESP e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, os PLANOS DA CONCESSIONÁRIA para a prestação dos SERVIÇOS objeto da CONCESSÃO, os quais abrangem os seguintes documentos:

- I. PLANOS DE JOGOS Inicial;
- II. Plano de INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS;
- III. Plano de Jogo Responsável;
- IV. Plano de Conformidade; e
- V. Plano de Comunicação e Marketing.

2.1.1. Todos os documentos previstos nos PLANOS DA CONCESSIONÁRIA deverão apresentar cronograma, cujo prazo de início da operação deverá ser de, no máximo, 6 (seis) meses contados da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO.

2.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá avaliar admissibilidade dos PLANOS DA CONCESSIONÁRIA e comunicar à ARSESP no prazo de até 10 (dez) dias a partir da entrega.

- 2.2.1. Caso necessário, o VERIFICADOR INDEPENDENTE solicitará, com cópia para a ARSESP, que a CONCESSIONÁRIA apresente documentos ou informações complementares para conclusão da análise de admissibilidade, as quais deverão ser fornecidas em até 7 (sete) dias contados da data da solicitação.
- 2.2.2. A ARSESP, baseada na análise do VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverá aprovar ou rejeitar os PLANOS DA CONCESSIONÁRIA em até 30 (trinta) dias contados da verificação da admissibilidade referida no item 2.2.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

- 2.2.3. Caso a ARSESP rejeite os PLANOS DA CONCESSIONÁRIA, deverá emitir sua decisão indicando, de forma fundamentada, os pontos que necessitam de correção no prazo de 10 (dez) dias. Após a reapresentação dos documentos pela CONCESSIONÁRIA, será estabelecido um novo prazo de 10 (dez) dias para reavaliação.
- 2.2.4. Caso a ARSESP não emita sua decisão sobre os PLANOS DA CONCESSIONÁRIA dentro do prazo estipulado no item 2.2.2, entender-se-á sua aceitação e a CONCESSIONÁRIA estará autorizada a explorar os SERVIÇOS na forma proposta, de modo que eventuais ajustes serão formalizados após o início da prestação dos SERVIÇOS, mediante solicitação da ARSESP.

A. PLANO DE JOGOS Inicial

2.3. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o PLANO DE JOGOS Inicial que deverá conter o planejamento da exploração dos PRODUTOS LOTÉRICOS a serem explorados durante o PRAZO DA CONCESSÃO.

2.4. Para toda e qualquer introdução de novo PRODUTO LOTÉRICO, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar novo PLANO DE JOGOS, cujo rito de aprovação observará o mesmo aplicável ao PLANO DE JOGOS INICIAL.

2.5. O PLANO DE JOGOS Inicial, bem como quaisquer PLANOS DE JOGOS apresentados ao longo do PRAZO DA CONCESSÃO, deve ser elaborado de maneira segregada por canal de comunicação (físico ou virtual) e conter, no mínimo, os seguintes elementos para cada PRODUTO LOTÉRICO:

- I. Nome comercial do PRODUTO LOTÉRICO a ser comercializado;
 - a. Descrição detalhada do PRODUTO LOTÉRICO;
 - b. Precificação do PRODUTO LOTÉRICO:
 - Faixas e valores (em moeda nacional);
 - PRÊMIOS destinados, por faixa de premiação;
 - Quantidade, por faixa de premiação;
 - Premiação distribuída, por faixa de premiação (em percentual);
 - Probabilidades e distribuição dos PRÊMIOS por faixa de premiação;
 - c. Prazo de comercialização do PRODUTO LOTÉRICO estimado pela CONCESSIONÁRIA;
 - d. Estimativa de vendas (quantidade e valor);
 - e. Prazo máximo de recebimento de PRÊMIOS pelo USUÁRIO;
- II. Descrição do método de comercialização do PRODUTO LOTÉRICO, se em meio físico ou virtual;
- III. Descrição dos métodos disponíveis para pagamento de PRÊMIOS;
- IV. Manual de identidade visual do PRODUTO LOTÉRICO, com logomarca, cores predominantes, layout etc.;

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

- V. MODALIDADE LOTÉRICA na qual o PRODUTO LOTÉRICO está enquadrado;
- VI. Estrutura conceitual;
- VII. Valor estimado destinado ao PODER CONCEDENTE em decorrência da comercialização do PRODUTO LOTÉRICO;
- VIII. Valor estimado destinado ao comissionamento do PONTO DE VENDA (em percentual), se aplicável;
- IX. Estrutura de APOSTAS, se aplicável;
- X. Detalhes sobre dinâmica do PRODUTO LOTÉRICO com especificidades sobre como apostar (orientação para o USUÁRIO);
- XI. Local, 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. PAYOUTS MÉDIOS MÍNIMOS para cada PRODUTO LOTÉRICO, observada a Cláusula 9.1 do CONTRATO e o item 2.7 deste ANEXO;
- XV. Planejamento completo de marketing para o lançamento, divulgação e manutenção do PRODUTO LOTÉRICO; e
- XVI. Toda a documentação de certificação obrigatória para o PRODUTO LOTÉRICO.

2.6. Para fins do item 2.6, “XIV”, deste ANEXO, a verificação da observância do PAYOUT MÉDIO MÍNIMO será apurada através da divisão (i) do valor total da somatória dos PRÊMIOS pagos pela CONCESSIONÁRIA no período de 12 (doze) meses de comercialização para cada MODALIDADE LOTÉRICA e meio de comercialização (físico e virtual), (ii) pela arrecadação auferida pela CONCESSIONÁRIA na respectiva modalidade e meio de comercialização, no mesmo período.

B. Plano de Jogo Responsável

2.7. 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. O Plano de Jogo Responsável da CONCESSIONÁRIA deverá conter, minimamente:

- I. a descrição das medidas que serão utilizadas pela CONCESSIONÁRIA para fins de conscientização sobre PRODUTOS LOTÉRICOS e compulsividade;

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

- II. inclusão de direcionamento a programas de proteção e auxílio a vulneráveis e sistemas de ajuda a USUÁRIO e suas famílias;
 - III. 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);
 - IV. dinâmica de treinamento dos funcionários da CONCESSIONÁRIA, com a finalidade de auxiliar os USUÁRIOS com relação ao jogo responsável;
 - V. manuais virtuais explicativos e seções com respostas a perguntas frequentes disponíveis aos USUÁRIOS com relação a cada PRODUTO LOTÉRICO ofertado; e
 - VI. compromisso pela CONCESSIONÁRIA com a investigação e a definição de medidas de mitigação de risco para cada PRODUTO LOTÉRICO comercializado.
- 2.9. 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 paulista da política do jogo responsável.
- 2.10. Destacam-se abaixo os pontos mais relevantes a serem observados:
- I. Toda a comunicação deverá ser explícita no sentido de que as Loterias e Jogos do Estado de São Paulo são exclusivos para pessoas físicas maiores de 18 anos, observadas as penalidades aplicáveis e previstas no ANEXO 4.
 - II. 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 de problemas de natureza: econômica ou financeira; emocional ou psicológica; entre outros.
 - III. 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.
 - IV. A CONCESSIONÁRIA, por meio do SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO regrado neste ANEXO, deverá exercer o monitoramento de USUÁRIOS que apresentem sinais de que estejam gastando seu dinheiro em excesso.
- 2.11. 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.
- I. A lista das pessoas, com dados completos constantes no cadastro do USUÁRIO, inclusive com a data que se declararam autoexcluídas deverá ser enviada mensalmente para o VERIFICADOR INDEPENDENTE.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

- II. Esta lista deverá ser utilizada para que o USUÁRIO seja impedido de realizar APOSTAS ofertadas pela CONCESSIONÁRIA.
- III. A autoexclusão terá validade mínima de 03 (três) meses.
- IV. 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.
- V. 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).
- VI. Todos os USUÁRIOS deverão se cadastrar no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS para ter acesso a PRODUTOS LOTÉRICOS comercializados em canais virtuais, sendo exigidos os seguintes dados cadastrais mínimos:
 - a) Nome;
 - b) CPF;
 - c) Data de nascimento;
 - d) Endereço;
 - e) Nome da mãe;
 - f) Telefone; e
 - g) Endereço de e-mail.

2.12. A CONCESSIONÁRIA deverá apoiar o desenvolvimento de pesquisas e estudos acadêmicos sobre o tema de Jogo Responsável, devendo seguir todas as regras e legislação aplicável, podendo auxiliar tais iniciativas por meio de apoio financeiro, institucional ou compartilhamento de dados das operações da CONCESSÃO, desde que garantido o sigilo dos USUÁRIOS.

C. Plano de Conformidade

- 2.13. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar Plano de Conformidade compreendendo, no mínimo:
- I. Programa de Integridade e Compliance da CONCESSIONÁRIA;
 - II. Funcionamento de seu Comitê Interno de Compliance;
 - III. Programa de Prevenção à lavagem de dinheiro, ocultação de bens, diretos e valores de dinheiro, financiamento do terrorismo ou da proliferação de armas de destruição em massa;
 - IV. Política de Controle de Riscos; e
 - V. Código de Ética e Conduta.
- 2.14. O Plano de Conformidade deverá contemplar os mecanismos e procedimentos internos com regras de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação dos códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes,

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública, tendo em vista as exigências da Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), do Decreto Federal nº 11.129/2022 e do Decreto Estadual nº 67.301/2022.

2.15. O programa de Integridade e Compliance deve seguir os critérios de avaliação previstos no artigo 57 do Decreto Federal nº 11.129/2022 em conjunto com o conteúdo do Decreto Estadual nº 60.106/2014 bem como outras normas que venham complementá-los, alterá-los ou substituí-los.

2.16.1. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar medidas de integridade adicionais às previstas no parágrafo anterior, levando em consideração os riscos de integridade relacionados às atividades desenvolvidas ou quando impostas por outros órgãos reguladores de suas atividades ou pelo PODER CONCEDENTE.

2.16.2. A efetividade do programa de Integridade e Compliance da CONCESSIONÁRIA será aferida por meio de auditoria realizada por empresa de consultoria especializada, a ser escolhida por critérios de independência, imparcialidade, idoneidade e comprovada capacidade técnica, cujo relatório e pontos de melhoria deverão ser enviados à ARSESP em até 5 (cinco) dias úteis após a sua finalização.

2.16. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar e descrever programa de combate à lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores de dinheiro, financiamento do terrorismo ou da proliferação de armas de destruição em massa conforme preceitua o artigo 9º, parágrafo único, VI da Lei Federal nº 9.613/1998.

2.17.1 Os mecanismos de controle a serem adotados para cumprimento das obrigações previstas deverão seguir os parâmetros impostos pelo órgão regulador ou fiscalizador de sua atividade ou, na sua ausência, nas recomendações editadas pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF.

2.17.2 A CONCESSIONÁRIA deverá adotar medidas de combate à lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores de dinheiro, financiamento do terrorismo ou da proliferação de armas de destruição em massa adicionais às previstas no parágrafo anterior levando consideração os riscos das atividades desenvolvidas.

D. Plano de Comunicação e Marketing

2.17. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar Plano de Comunicação e Marketing, descrevendo as ações de comunicação mercadológica a serem por ela conduzidas.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

2.18. 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.

2.19. 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.

2.20. 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 nos PONTOS DE VENDA NÃO DEDICADOS.

2.21. Todas as peças de comunicação da CONCESSÃO deverão observar:

- I. As regras aplicáveis à marca a ser desenvolvida pela CONCESSIONÁRIA, nos termos da Cláusula Décima Sexta do CONTRATO.
- II. 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).
- III. Todas as peças publicitárias deverão observar proposições institucionais e estratégicas do Governo do Estado de São Paulo.
- IV. 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;

2.22. A CONCESSIONÁRIA deve observar e adotar regras, princípios, programas e as melhores práticas relativas ao jogo responsável, visando consolidar o entendimento, para o USUÁRIO, de que:

- I. apostar é permitido apenas para maiores de 18 anos (seja em canal físico ou em plataformas digitais), conforme Lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990;
- II. as loterias são uma opção de entretenimento e não devem ser interpretadas como fonte de renda;

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

- III. o USUÁRIO não deve dispor financeiramente de valores que comprometam suas despesas mensais, podendo, se assim desejar, fixar limites individuais, especialmente em plataformas e sites;
- IV. ao jogar, o USUÁRIO não deve tentar recuperar perdas e, assim, evitar a utilização compulsiva de APOSTAS;
- V. é possível acessar plataformas de autoexclusão do mercado de jogos, APOSTAS e loterias.

2.23. De acordo com as melhores práticas mundiais e em atendimento às certificações das principais organizações do negócio de loterias, todas as peças publicitárias deverão contemplar textos e/ou símbolos que remetam à proibição para menores de 18 anos e do Jogo Responsável.

2.24. 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*).

E. Plano de INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS

2.25. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar Plano de INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS que contenha cronograma para a realização dos INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS descritos no item 3.1 deste ANEXO.

3. INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS

3.1. A CONCESSIONÁRIA deverá realizar os seguintes INVESTIMENTOS OBRIGATÓRIOS:

3.1.1. Implantar o SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO para gerir, controlar e permitir a fiscalização da exploração dos SERVIÇOS, observados os módulos e requisitos mínimos previstos no item 4, “F” deste ANEXO.

3.1.2. Implantar e manter 31 (trinta e um) PONTOS DE VENDA DEDICADOS nas regiões administrativas do Estado de São Paulo, com a função exclusiva de comercializar PRODUTOS LOTÉRICOS, observados os requisitos deste item.

3.1.2.1. A implantação dos PONTOS DE VENDA DEDICADOS referida no item 3.1.2 deverá ocorrer em até 18 (dezoito) meses contados da DATA DE INÍCIO DA OPERAÇÃO, o qual poderá ser

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

prorrogado, a critério do PODER CONCEDENTE, mediante requerimento justificado da CONCESSIONÁRIA.

3.1.2.2. Os PONTOS DE VENDA DEDICADOS serão utilizados, exclusivamente, para realização das atividades descritas no item 3.1.2.3,IV, atuando como uma loja modelo da Loteria do Estado de São Paulo.

3.1.2.3. A CONCESSIONÁRIA deverá considerar as seguintes diretrizes mínimas de implantação dos PONTOS DE VENDA DEDICADOS:

- I. locais com grande visibilidade;
- II. locais com grande fluxo de pessoas;
- III. a mais de 300 metros de distância de creches e escolas do ensino básico e fundamental, mesmo no caso em que a implantação das creches e escolas seja posterior aos PONTOS DE VENDA DEDICADOS;
- IV. em loja térrea, com no mínimo 100 m² (cem metros quadrados) para atendimento presencial aos USUÁRIOS e órgãos fiscalizadores, venda dos PRODUTOS LOTÉRICOS, promoção de eventos institucionais, SORTEIOS mecânicos e entrega de PRÊMIOS;
- V. projeto arquitetônico que gere identificação com o público paulista;
- VI. instalação de equipamentos de autoatendimento para venda;
- VII. locação de mobiliário compatível com as atividades prestadas no PONTO DE VENDA DEDICADO (balcão de atendimento, sistemas de alarme, cofre, mesas e cadeiras para os USUÁRIOS); e
- VIII. fachada com identificação visual de alto impacto, convidativo para o USUÁRIO.

3.1.2.4. Os PONTOS DE VENDA DEDICADOS deverão estar presentes em todas as regiões administrativas do Estado de São Paulo sendo os respectivos quantitativos mínimos obrigatórios apresentados na Tabela abaixo.

Tabela 1: Pontos de Venda por região administrativa de São Paulo

Região	Quantidade de PONTOS DE VENDA DEDICADOS
Araçatuba	1
Araraquara	1
Barretos	1
Bauru	1
Campinas	1
Franca	1
Itapeva	1
Marília	1

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

Presidente Prudente	1
Registro	1
Ribeirão Preto	1
Santos	1
São José do Rio Preto	1
São José dos Campos	1
São Paulo	16
Sorocaba	1

3.2. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir o pleno acesso da ARSESP e do VERIFICADOR INDEPENDENTE aos PONTOS DE VENDA DEDICADOS e diligenciar junto ao responsável pelos PONTOS DE VENDA NÃO DEDICADOS, para que a ARSESP e o VERIFICADOR INDEPENDENTE cumpram suas obrigações contratuais.

3.3. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar infraestrutura adequada ao acesso de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida nos PONTOS DE VENDA DEDICADOS.

3.4. A CONCESSIONÁRIA deverá respeitar a distância mínima de 300 (trezentos) metros de distância de creches e escolas do ensino básico e fundamental nos PONTOS DE VENDA NÃO DEDICADOS, mesmo no caso em que a implantação das creches e escolas seja posterior aos PONTOS DE VENDA NÃO DEDICADOS.

3.5. A CONCESSIONÁRIA deverá manter em seu site uma seção exclusiva com uma lista atualizada dos PONTOS DE VENDA FÍSICO, com a opção de pesquisa por geolocalização ou nome/endereço.

3.6. Será permitida a instalação nos PONTOS DE VENDA DEDICADOS e NÃO DEDICADOS equipamentos de autoatendimento para venda, conferência e informações gerais dos PRODUTOS LOTÉRICOS autorizados sob total responsabilidade e custo da CONCESSIONÁRIA, obedecidas todas as regras definidas de comunicação e marketing, bem como, desenvolver ações para coibir a utilização destes equipamentos por menores de 18 (dezoito) anos ou impedidas de apostar, incluindo quiosques de apostas (locais físicos, como cabines) e terminais de apostas (dispositivos eletrônicos).

3.6.1. Para os equipamentos referidos na Subcláusula 3.6, além de quaisquer outros que venham a ser utilizados pela CONCESSIONÁRIA para comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS, e para os quais exista certificação associada, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar e apresentar à ARSESP sua certificação junto à autoridade competente previamente à sua instalação nos PONTOS DE VENDA DEDICADOS ou nos PONTOS DE VENDA NÃO DEDICADOS.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

4. OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONCESSIONÁRIA

A. Estrutura geral de operação

4.1. A estrutura física e virtual da CONCESSIONÁRIA deverá ser arcada pela CONCESSIONÁRIA, considerando 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 ou aluguel de PONTOS DE VENDA DEDICADOS e à aquisição de materiais e 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.

B. Relatórios anuais

4.2. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, à ARSESP e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, em até 60 (sessenta) dias posteriores a cada DATA DE ANIVERSÁRIO DO CONTRATO, relatório que consolide as atividades e os encargos desenvolvidos durante o período compreendido entre o último aniversário do CONTRATO e o antecedente.

- 4.2.1. Os relatórios anuais da CONCESSÃO, bem como os relatórios do VERIFICADOR INDEPENDENTE quando concluídos para fiscalização, avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO e/ou apuração da OUTORGA VARIÁVEL, 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.
- 4.2.2. A CONCESSIONÁRIA deverá contratar empresa especializada para realizar a pesquisa de satisfação dos usuários de APOSTAS FÍSICAS, seguindo os requisitos do ANEXO 3.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

4.3. 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.

4.4. O relatório anual da CONCESSÃO deverá minimamente conter as seguintes informações relativas às atividades operacionais da CONCESSIONÁRIA:

- I. estatísticas mensais de comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS disponibilizados, contendo os números de visitação ao SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS;
- II. detalhamento das estatísticas mensais de comercialização por PRODUTOS LOTÉRICOS, com os números verificados no período;
- III. detalhamento dos pagamentos de PRÊMIOS por USUÁRIO, sem sua identificação, e por PRODUTO LOTÉRICO;
- IV. faturamento trimestral da SPE, discriminado por origem e tipo de receita;
- V. registros mensais feitos pelos USUÁRIOS 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, de acordo com o ANEXO 3.

C. Integração dos meios de pagamentos

4.5. A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar a integração de mecanismos de pagamento para que os USUÁRIOS possam recorrer àquele que considerem mais conveniente, considerando os meios de pagamento operados por instituições financeiras ou instituições de pagamento cujo funcionamento é autorizado pelo Banco Central do Brasil.

D. Realização de SORTEIOS

4.6. Considerando o portfólio de PRODUTOS LOTÉRICOS das MODALIDADES LOTÉRICAS abrangidas pela CONCESSÃO, as loterias de prognósticos numéricos e as loterias de bilhetes requerem a realização de SORTEIOS para a determinação dos números premiados e apuração de seus ganhadores. Tais SORTEIOS se dividem em duas categorias: mecânico - realizado por meio de equipamentos/globos e

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

bolas - e randômico - geração dos números de forma digital (RNG). Em ambos os casos a CONCESSIONÁRIA deverá garantir:

- I. a realização de extrações e SORTEIOS de forma segura, confiável e de acordo com as certificações exigidas no CONTRATO e neste ANEXO;
- II. o acompanhamento dos SORTEIOS pelos USUÁRIOS via transmissão pública, amplamente divulgada ao público, ou presencialmente; e,
- III. a divulgação ampla e prévia do local e horário dos SORTEIOS.

4.7. Para os SORTEIOS com utilização de globos e bolas, deverá ser considerado um espaço ou auditório para sua realização.

E. Pagamento de PRÊMIOS

4.8. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar, por meio de empresa qualificada como banco, instituição financeira ou instituição de pagamento, aderidos ao PIX, devidamente autorizada pelo Banco Central do Brasil, e com a anuência da ARSESP conforme previsto pelo CONTRATO, o pagamento de PRÊMIOS aos USUÁRIOS GANHADORES, conforme as regras estabelecidas em cada PLANO DE JOGO.

4.9. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar diferentes métodos de pagamento de PRÊMIOS, desde que em conformidade com a regras deste ANEXO, do CONTRATO e da legislação aplicável, para escolha pelo USUÁRIO GANHADOR daquele que melhor lhe convier.

4.10. O Pagamento de PRÊMIOS poderá ser realizado (i) em PONTOS DE VENDA FÍSICOS ou (ii) eletronicamente.

4.11. No caso de APOSTA VIRTUAL, o USUÁRIO receberá o PRÊMIO como crédito em sua carteira digital da SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS 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.

4.12. 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 SISTEMA DE MEIOS DE PAGAMENTO, o pagamento em até 2 (dois) dias úteis.

4.12.1. A CONCESSIONÁRIA somente poderá realizar a conversão de créditos da carteira digital dos USUÁRIOS em decorrência do pagamento de PRÊMIOS.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

4.13. 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.

4.14. No caso de aposta física, o USUÁRIO elegerá o meio de pagamento disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA, quando da reclamação do PRÊMIO.

4.15. Todos os pagamentos de PRÊMIO deverão ser efetivados pela CONCESSIONÁRIA, direta ou indiretamente, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após a apresentação do bilhete premiado ou da devida reclamação do PRÊMIO.

4.16. Nas hipóteses autorizadas, caso o USUÁRIO opte pela disponibilização de moeda corrente como forma de pagamento do PRÊMIO, deverão ser observadas as condições abaixo:

4.16.1. O PRÊMIO de valor menor ou igual à faixa de isenção do imposto sobre a renda poderá ser recebido nos PONTOS DE VENDA FÍSICOS, 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 USUÁRIO GANHADOR.

4.16.2. O pagamento do PRÊMIO decorrente de APOSTA FÍSICA de valor superior à faixa de isenção do imposto sobre a renda deverá ser realizado na sede da CONCESSIONÁRIA ou nos PONTOS DE VENDA DEDICADOS, ou em outros estabelecimentos credenciados, tais como o Banco Conveniado ou Instituições de Pagamento, mediante a apresentação de comprovante de identidade original com CPF e recibo da APOSTA original e premiada.

4.17. 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 ou ARSESP, as exigências de conformidade em relação à identificação do USUÁRIO 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.

4.18. Caberá à CONCESSIONÁRIA, exclusivamente, a retenção do Imposto de Renda na Fonte (IRF) e o respectivo recolhimento à Receita Federal do Brasil, bem como prestar todas as informações previstas em Lei, inclusive informar ao USUÁRIO o valor do prêmio líquido de impostos.

4.19. Se as providências necessárias para atendimento dos requisitos legais previstos no item anterior gerarem atraso no pagamento do PRÊMIO, não haverá responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, desde que comprove que adotou todas as medidas de sua alçada para pagamento do PRÊMIO no prazo previsto, no máximo de 2 (dois) dias úteis após a apresentação do bilhete, e que a inobservância do prazo se deu exclusivamente em razão do cumprimento da legislação de regência.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

4.20. 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:

- I. no caso da MODALIDADE LOTÉRICA 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; e,
- 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.
- V. no caso de MODALIDADE LOTÉRICA DE LOTERIA PASSIVA, a partir da data da respectiva extração ou SORTEIO.

4.21. Os valores de PRÊMIOS não reclamados no prazo estipulado no item acima serão transferidos ao PODER CONCEDENTE no pagamento da OUTORGA VARIÁVEL do mês subsequente.

4.22. Nas APOSTAS VIRTUAIS, os PRÊMIOS devidos aos USUÁRIOS GANHADORES serão convertidos em créditos na SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, independentemente de reclamação de seu pagamento, podendo ser convertidos em dinheiro na forma indicada neste item, não se sujeitando a qualquer prazo para a conversão dos créditos em dinheiro.

4.23. Antes de iniciar a comercialização dos PRODUTOS LOTÉRICOS previstos no Plano de Jogos Inicial, a CONCESSIONÁRIA deverá demonstrar ao PODER CONCEDENTE, à ARSESP e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE o pleno funcionamento do SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO e seus respectivos módulos.

F. SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO

4.24. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar e manter o SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO, que consiste em uma plataforma tecnológica composta pelos seguintes módulos:

- I. SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, composto pela Plataforma de Comercialização Virtual e Plataforma de Comercialização Física;
- II. SISTEMA DE MEIOS DE PAGAMENTO;
- III. Módulo de Gerenciamento da base de dados dos USUÁRIOS;
- IV. Módulo de Gerenciamento dos PRODUTOS LOTÉRICOS e dos PLANOS DE JOGOS;

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

- V. Módulo de Gestão dos PONTOS DE VENDA;
- VI. Módulo de Gestão Econômica e Financeira; e
- VII. Módulo de Atendimento ao Cliente.

4.25. A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer estruturas redundantes de acesso aos serviços, com separação física e lógica de serviços, gateways redundantes de conexão à Internet, 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.

4.26. Caberá à CONCESSIONÁRIA disponibilizar ao PODER CONCEDENTE, à ARSESP e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE acesso às informações gerenciais e operacionais objeto da CONCESSÃO, a partir do SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE, como ferramenta para assegurar a gestão e a responsabilidade pela fiscalização pelo PODER CONCEDENTE ou VERIFICADOR INDEPENDENTE.

4.27. A CONCESSIONÁRIA deverá garantir a completa integração entre os sistemas de informação de cada PRODUTO LOTÉRICO e deles com os canais de comercialização, meios de pagamento, canais de atendimento ao USUÁRIO, ouvidoria, dentre outros, a fim de permitir a gestão unificada de toda a operação.

4.28. O SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE deverá possibilitar:

- I. a integração total, online e em tempo real, pelo PODER CONCEDENTE, ARSESP e VERIFICADOR INDEPENDENTE;
- II. o fornecimento integral dos serviços técnicos, bem como a apresentação de procedimento padrão de operação da plataforma tecnológica, possibilitando ao PODER CONCEDENTE a tempestiva tomada de decisões sobre qualquer sintoma de desvios ou uso indevido das disposições existentes no CONTRATO; e
- III. a manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE, com acompanhamento e treinamento da equipe do PODER CONCEDENTE.

4.29. Os módulos do SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO deverão atender minimamente os requisitos funcionais apresentados a seguir:

- I. Módulo de Gestão: módulo responsável pela integração, gestão e monitoramento das atividades lotéricas, virtual e física, deverá ser composto das seguintes funcionalidades:
- II. armazenar todas as OPERAÇÕES REALIZADAS, OPERAÇÕES NÃO REALIZADAS e OPERAÇÕES CANCELADAS, em meio virtual e físico;
- III. calcular, armazenar, disponibilizar, apresentar em relatórios, dentre outras funções, os INDICADORES DE DESEMPENHO detalhados no ANEXO 3;
- IV. Módulo de informações: módulo responsável pelo monitoramento e fiscalização das informações financeiras, estratégicas, operacionais, que deverá:
 - a. disponibilizar para a ARSESP e para o PODER CONCEDENTE as informações financeiras/operacionais de venda, apostas, PRÊMIOS e resgates, receitas de todos os

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

- USUÁRIOS, PRODUTOS LOTÉRICOS e PONTOS DE VENDA FÍSICOS e VIRTUAIS, de forma segregada e agrupada. Tais informações deverão ser estratificadas pelo menos por dia, mês, ano e períodos personalizados e ordenadas pelos campos apresentados;
- b. gerar relatórios dinâmicos disponibilizados em gráficos ou tabelas, que permitam a exportação para PDF das informações estratégicas de pontos de venda; perfil dos USUÁRIOS; cobertura da rede de distribuição; ticket médio; participação dos PRODUTOS LOTÉRICOS, entre outros;
- V. Módulo de geolocalização da rede de distribuição e comercialização: módulo para permitir o monitoramento em tempo real da rede de distribuição e comercialização, destacando-se as funcionalidades:
- a. permitir a visualização das informações das áreas atendidas pelos PONTOS DE VENDA FÍSICOS, situação dos PONTOS DE VENDA FÍSICOS, se ativo ou não, volume de vendas, apostas, PRÊMIOS, entre outros; possuir minimamente os filtros: PONTO DE VENDA FÍSICO; Município; e número e perfil dos USUÁRIOS.
- 4.30. O SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, deverá ser hospedado em datacenter. O datacenter físico de backup deverá ter a mesma configuração do principal e ser localizado no território do Estado de São Paulo, a uma distância segura para evitar que desastres naturais, ou casos de força maior, afetem as duas instalações simultaneamente. Conforme aplicável, o datacenter deverá ser objeto das certificações previstas no item 5 deste ANEXO.
- 4.31. O SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO, deverá ser licenciado na modalidade de “Software como Serviço” (SaaS), com o objetivo de gerenciar a operação e 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.
- 4.32. 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 do SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE.
- 4.33. A CONCESSIONÁRIA será responsável pela manutenção e solução de problemas técnicos do SISTEMA DE GESTÃO E CONTROLE, assim como prestação de esclarecimentos sobre o seu funcionamento a pedido do PODER CONCEDENTE.
- 4.34. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar suporte técnico remoto à ARSESP e ao PODER CONCEDENTE, na modalidade 8x5 (8 horas por dia nos 5 dias da semana, exceto feriados), a ser executado por profissionais com capacitação adequada, em horários a serem acordados com a ARSESP e com o PODER CONCEDENTE.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

4.35. A CONCESSIONÁRIA deverá permitir acesso ao SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO somente por representantes do PODER CONCEDENTE, da ARSESP, do VERIFICADOR INDEPENDENTE e da CONCESSIONÁRIA que tenham sido cadastrados.

4.36. A CONCESSIONÁRIA deverá registrar reclamações e sugestões de usuários e gestores do CONTRATO, encaminhando-as para tratamento por sua área responsável.

4.37. Deverão ser gerados relatórios de controle dos chamados registrados com as informações pertinentes aos atendimentos prestados.

Sistema de Operação de Apostas

4.38. O SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, módulo do SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO, deverá garantir toda a integridade das informações decorrentes da CONCESSÃO e do processo de comercialização de PRODUTOS LOTÉRICOS em meio físico e virtual, incluindo o seguinte:

- I. possibilidade de que o USUÁRIO se informe acerca de PRODUTOS LOTÉRICOS, realize depósitos para a aquisição de PRODUTOS LOTÉRICOS, acompanhe SORTEIOS, verifique e resgate PRÊMIOS;
- II. disponibilidade para acesso de USUÁRIOS por 24 (vinte e quatro) horas por dia, em 7 (sete) dias por semana, exceto durante o PERÍODO DE MANUTENÇÃO, o qual deverá ser comunicado ao PODER CONCEDENTE, à ARSESP e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE em até 60 (sessenta) dias anteriores à sua realização;
- III. vedação de acesso e aquisição de PRODUTOS LOTÉRICOS por crianças e adolescentes, ou do registro de apostas em nome destes;
- IV. capacidade de fácil acesso e usabilidade pelos USUÁRIOS.
- V. o USUÁRIO, após a realização de cadastro na SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, deverá ter acesso rápido à sua conta, aos PRODUTOS LOTÉRICOS disponíveis ou à funcionalidade que procura;
- VI. O USUÁRIO deverá ter acesso contínuo a um histórico atualizado de suas OPERAÇÕES REALIZADAS, OPERAÇÕES NÃO REALIZADAS, OPERAÇÕES CANCELADAS, PREMIAÇÕES RECEBIDAS e dinheiro movimentado;
- VII. disponibilização de informação acessível para que os USUÁRIOS possam tomar as suas decisões, com relação a cada PRODUTO LOTÉRICO disponibilizado, de forma devidamente informada e esclarecida incluindo o percentual da ARRECADAÇÃO destinado ao PAYOUT;
- VIII. acesso à SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS via celular (smartphone) ou tablet por meio de aplicativo compatível com os principais sistemas operacionais, ou via celular por meio de acesso à internet, 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 SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS;
- IX. apresentação de design responsivo para os USUÁRIOS;

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

- X. disponibilização de formas variadas de contato e interação (via canais telefônico, SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, e-mail, redes sociais) com seu Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) e sua Ouvidoria;
- XI. 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;
- XII. preocupação com oferta de acessibilidade e inclusão dos USUÁRIOS; e
- XIII. 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 seus USUÁRIOS).

4.39. 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 standard de acessibilidade da SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS. 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.

4.40. Cada PRODUTO LOTÉRICO deverá contar com um vídeo explicativo, ou mídia similar, que explique ao USUÁRIO o racional da APOSTA e sorteio.

4.41. Ao implantar as APOSTAS no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS, a CONCESSIONÁRIA deverá considerar que:

- I. A CONCESSIONÁRIA deverá permitir que os USUÁRIOS adquiram créditos no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS para aquisição de PRODUTOS LOTÉRICOS;

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

- II. todas as transações deverão ser registradas no SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO, devendo o PODER CONCEDENTE, a ARSESP ou VERIFICADOR INDEPENDENTE ter acesso, com ferramentas de visualização, sem prerrogativa de edição, aos dados de OPERAÇÕES REALIZADAS, OPERAÇÕES NÃO REALIZADAS e OPERAÇÕES CANCELADAS até o nível da APOSTA individual;
- III. o banco de dados da CONCESSIONÁRIA contendo todos os dados gerados por todos os módulos integrantes do SISTEMA DE GESTÃO, CONTROLE E OPERAÇÃO, associado a cada aposta em seu menor nível de desagregação, deverá ser auditado pela ARSESP, com apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, em 30 (trinta) dias corridos após a finalização do exercício social;
- IV. o USUÁRIO deverá aceitar os termos de uso da SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS;
- V. o cadastro do USUÁRIO no SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS da CONCESSIONÁRIA deverá ser gratuito;
- VI. é proibida a utilização dos PRODUTOS LOTÉRICOS comercializados pela CONCESSIONÁRIA por USUÁRIOS localizados fora do limite territorial do Estado de São Paulo.

4.42. A CONCESSIONÁRIA deverá criar e manter um Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC) com atendimento telefônico gratuito (i.e., 0800), live chat no aplicativo ou site oficial, e disponibilização de formulário para preenchimento pelo interessado, objetivando:

- i. a abertura de chamados de suporte técnico pelos USUÁRIOS;
- ii. o esclarecimento de dúvidas de USUÁRIOS em geral, com atendimento imediato; e
- iii. o atendimento a USUÁRIOS Ganhadores cujos PRÊMIOS não tenham sido pagos ainda, observando as disposições relativas ao Pagamento de PRÊMIOS a USUÁRIOS Ganhadores.

4.43. A CONCESSIONÁRIA deverá apurar e resolver reclamações e/ou queixas de USUÁRIOS, de forma fundamentada, observados os prazos determinados.

4.44. Os canais de comunicação do SAC e da Ouvidoria deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, em 7 (sete) dias por semana, exceto durante o PERÍODO DE MANUTENÇÃO.

4.45. A CONCESSIONÁRIA deverá emitir, sempre que solicitada pela ARSESP, relatório quantitativo sobre as demandas de atendimentos do SAC e da Ouvidoria, apresentando os efeitos diretos no tratamento dos pedidos dos USUÁRIOS.

4.46. No atendimento efetuado deverá ser respondido e solucionado o problema apontado pelo USUÁRIO, conforme análise da procedência ou não do pedido.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

4.47. A CONCESSIONÁRIA deverá implantar forma e mecanismos que serão utilizados para aferição e avaliação periódica do nível de Satisfação do USUÁRIO, que estejam disponíveis diretamente nas Plataformas Virtuais – web ou aplicativos.

5. CERTIFICAÇÕES

5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá obter e manter vigentes, às suas expensas, as certificações referidas na Tabela 2 abaixo, considerando as MODALIDADES LOTÉRICAS que venha a explorar, nos termos e prazos estabelecidos.

5.2. A ARSESP poderá decidir a respeito da prorrogação dos prazos indicados para a apresentação das certificações listadas na Tabela 2, caso a CONCESSIONÁRIA demonstre, de forma justificada, que envidou os melhores esforços para sua obtenção e que houve atrasos por parte da entidade certificadora competente.

5.3. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar provas à ARSESP de que recebeu as certificações listadas na Tabela 2 abaixo.

Tabela 2 – Certificações

ITEM A SER APRESENTADO	PRAZO PARA APRESENTAÇÃO	CERTIFICAÇÃO	CONTEÚDO
a. Certificação pela Norma de Controle de Segurança emitida pela Associação Mundial de Loterias (World Lottery Association Security Control Standard – WLA-SCS)	2 (dois) anos a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO.	WLA-SCS:2020 Norma internacional de segurança da informação que consolida as melhores práticas mundiais em controles relativos à operação de Loterias. Especifica os requisitos mínimos necessários para a gestão eficaz da segurança em loterias e operadores de apostas esportivas.	O Padrão de Controle de Segurança (WLA-SCS) foi projetado para ajudar operadores de loterias e APOSTAS esportivas em todo o mundo, bem como seus fornecedores, para alcançar níveis de controle que estejam em acordo com as práticas de segurança e qualidade da informação geralmente aceitas. Confere maior confiança na integridade de suas operações, disponibilidade e confidencialidade de informações vitais para sua operação segura, apresenta controles para fornecedores de tecnologia de loterias, o uso de

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

ITEM A SER APRESENTADO	PRAZO PARA APRESENTAÇÃO	CERTIFICAÇÃO	CONTEÚDO
			hospedagem em nuvem para sistemas de jogos, de privacidade e segurança de aplicativos.
b. Certificação de Jogo Responsável emitida pela Associação Mundial de Loterias (World Lottery Association Responsible Gaming Framework, WLA-RGF) – nível 3	2 (dois) anos a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO.	A WLA RGF propõe estruturas de gestão e dissemina as melhores práticas para orientar as organizações em diferentes áreas de conhecimento (gestão de riscos e segurança, marketing e responsabilidade social corporativa). Quanto maior o nível, maior o grau de excelência da organização. A Certificação do Jogo Responsável emitida pela WLA possui quatro níveis, de acordo com o enquadramento da organização no programa, são elas: Nível 1: Ser comprometida. Nível 2: Fazer autoavaliações e análise	A WLA adotou os Princípios de Jogo Responsável destinada a proteger os jogadores de loteria em todo o mundo. Este esforço e compromisso garantem não só que o nosso público seja protegido, mas também que as receitas sejam sustentadas para o bem público. A WLA certifica e reconhece as organizações que seguem suas diretrizes estruturadas para o Jogo Responsável, demonstrando o nível de comprometimento com os Princípios do Jogo Responsável.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

ITEM A SER APRESENTADO	PRAZO PARA APRESENTAÇÃO	CERTIFICAÇÃO	CONTEÚDO
		de lacunas. Nível 3: Planejar e implementar boas práticas. Nível 4: Melhorar continuamente.	
Certificações ISO			
c. Certificação ISO 27.001 relativa à norma do sistema de gestão da segurança da informação (ISMS – Information Security Management System)	2 (dois) anos a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO.	ISO 27001 é o padrão mais conhecido do mundo para sistemas de gerenciamento de segurança da informação (SGSI). Um sistema de gestão de segurança da informação implementado de acordo com esta norma é uma ferramenta de gestão de riscos, resiliência cibernética e excelência operacional.	A ISO 27001 ajuda as organizações a se tornarem conscientes dos riscos e a identificarem e abordarem proativamente os pontos fracos. Promove uma abordagem holística à segurança da informação: examinando pessoas, políticas e tecnologia. A conformidade com a ISO 27001 significa que uma organização ou empresa implementou um sistema para gerenciar riscos relacionados à segurança dos dados de propriedade ou manuseados pela empresa, e que este sistema respeita todas as melhores práticas e princípios consagrados nesta Norma Internacional.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

ITEM A SER APRESENTADO	PRAZO PARA APRESENTAÇÃO	CERTIFICAÇÃO	CONTEÚDO
d. Comprovação dos Requisitos de Qualidade Total de acordo com as certificações ISO 9001 e padrões TIER III e IV , ou similares, no caso de manutenção de datacenter (e backup)	2 (dois) anos a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO.	ISO 9001 é a norma internacional que certifica a excelência do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) de uma empresa. A norma especifica os requisitos que um Sistema de Gestão da Qualidade deve apresentar para demonstrar a capacidade de fornecer consistentemente produtos e serviços que atendam às exigências regulatórias vigentes e dos clientes.	A norma ISO 9001 confere a adequação dos processos de uma empresa, com o objetivo de fazer com que ela esteja preparada para a obtenção da certificação ISO 9001 . Consolida-se como um padrão de confiança entre as organizações para otimizar processos, desenvolver produtos e serviços, além de atender às necessidades dos clientes de forma satisfatória. A Certificação TIER é uma certificação usada para mensurar o nível da infraestrutura de um local destinado ao funcionamento de um centro de processamento de dados (CPD).
e. Certificação ISO 37.301 relativa à norma de Gestão de Compliance	2 (dois) anos a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO.	ISO 37001 Padrão internacional para sistemas de gerenciamento antissuborno que fornece uma linha de base comum para as organizações gerenciarem seus riscos de suborno. Ela especifica uma série de medidas que a organização pode implementar para ajudar a prevenir, detectar e abordar suborno.	A Norma ISO 37001 pode ser aplicada em todas as organizações (ou até em partes de uma organização), independentemente do tipo, porte, indústria ou se são públicas, privadas ou sem fins lucrativos. Os principais benefícios para as organizações são: apoiar as organizações no combate ao suborno, por meio de uma cultura de integridade, transparência e conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, com os requisitos definidos pela ISO 37001 e pela própria organização, por meio de políticas, procedimentos e controles adequados para tratar os riscos relativos ao suborno.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

ITEM A SER APRESENTADO	PRAZO PARA APRESENTAÇÃO	CERTIFICAÇÃO	CONTEÚDO
f. Certificação GLI-14 – Sistema de Resultados pré-gerados e raspadinhas, com base nos standards exarados pela Gaming Laboratories International LLC ou similar	Em até 6 (seis) meses a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, ou seja, previamente à DATA DE INÍCIO DA OPERAÇÃO	Certificado GLI-14 Testam o software e o hardware (Sistema central), garantindo a integridade do jogo, eliminando critérios subjetivos nas análises e certificação da operação do Sistema de Resultados Pré-Gerados. É uma norma técnica desenvolvida pela Gaming Laboratories International, LLC (GLI) para fornecer certificações independentes aos fabricantes de sistemas de resultados pré-gerados e raspadinhas que cumpram com os requisitos estabelecidos na norma.	Relatório emitido pela GLI como resultado do processo de certificação da empresa submetido pela empresa, que consiste no processo técnico em que o Licenciado submete seu produto para teste de certificação em laboratório pelo qual a GLI confirma que o produto satisfaz os requisitos de certificação.
g. Certificação GLI-19 – Sistema de Jogos Interativos com base nos standards exarados pela Gaming Laboratories International LLC ou similar	Em até 6 (seis) meses a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, ou seja, previamente à DATA DE INÍCIO DA OPERAÇÃO	Certificado GLI-19 Define normas para funcionamento dos Sistemas de Jogos interativos, desde o registro (gestão) da conta do USUÁRIO, bem como, registro de data e hora de todas as transações e jogos. É utilizado para certificar todos os jogos on-line que necessitam de um SORTEIO(RNG - Gerador de número aleatório). Além da certificação de jogos, plataformas as quais os jogos estarão integrados, assim como a plataforma base (controla desde a criação da conta do	Relatório emitido pela GLI como resultado do processo de certificação da empresa submetido pela empresa, que consiste no processo técnico em que o Licenciado submete seu produto para teste de certificação em laboratório pelo qual a GLI confirma que o produto satisfaz os requisitos de certificação.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo

ITEM A SER APRESENTADO	PRAZO PARA APRESENTAÇÃO	CERTIFICAÇÃO	CONTEÚDO
		usuário, o wallet e movimentações) deverão ser certificados o RNG.	
h. Certificação GLI-20 – Padrão de Quiosque (Ponto de Venda) com base nos standards exarados pela Gaming Laboratories International LLC ou similar	Em até 6 (seis) meses a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, ou seja, previamente à DATA DE INÍCIO DA OPERAÇÃO	Certificado GLI-20 Testam o software e hardware (tanto do Sistema Central, quando dos equipamentos utilizados no Quiosque) para garantir a integridade do Jogo. Quiosques são Pontos de Venda que interagem com o USUÁRIO e que são utilizados para várias operações de loterias e estão conectadas diretamente ao Sistema Central do Concessionário.	Relatório emitido pela GLI como resultado do processo de certificação da empresa submetido pela empresa, que consiste no processo técnico em que o Licenciado submete seu produto para teste de certificação em laboratório pelo qual a GLI confirma que o produto satisfaz os requisitos de certificação.
i. Certificação GLI-11 RNG - Random Number Generator com base nos standards exarados pela Gaming Laboratories International LLC ou similar	Em até 6 (seis) meses a partir da DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO, ou seja, previamente à DATA DE INÍCIO DA CONCESSÃO	Certificado GLI-11 Define normas para certificação de jogos online que utiliza ferramenta de geração dos números de forma digital - números randômicos - por sistema Gerador de Números Aleatórios (RNG Random Number Generator).	Relatório emitido pela GLI como resultado do processo de certificação da empresa submetido pela empresa, que consiste no processo técnico em que o Licenciado submete seu produto para teste de certificação em laboratório pelo qual a GLI confirma que o produto satisfaz os requisitos de certificação.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo