

**TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO I**

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

1.1. Contratação de serviços continuados e integrados de disponibilização de plataforma de gestão e controle de atividades lotéricas, fornecimento de jogos lotéricos e meios de pagamento, incluindo manutenção, customização e atualizações que se fizerem necessárias durante a vigência contratual, em entrega total do código-fonte e banco de dados ao final do contrato, conforme condições e exigências estabelecidas neste Instrumento.

1.2. A contratação será feita em lote único, conforme previsto no artigo 40, §3º, inciso II da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme disposto a seguir:

Item	Descrição	Quantidade	Receita gerada para o município
Único	Solução completa contendo plataforma de jogos lotéricos, controle de atividades lotéricas, integrada com meios de pagamentos para controlar atividades e fluxo financeiro.	1	Mínimo de 51% (cinquenta e um por cento) do GGR (receita bruta após o pagamento dos prêmios).

1.3. Os serviços, objeto desta contratação, são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de até 15 (quinze) anos, nos termos do art. 114, contados da data de assinatura do contrato.

1.5. O serviço em comento é enquadrado como continuado tendo em vista que o objeto abrange a implementação de software e sua gestão, assim sua manutenção tem caráter permanente e prolongado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

1.6. O contrato poderá ser prorrogado desde que demonstrado o enquadramento dentre os dispositivos legais, bem como o benefício à continuidade do serviço para a administração pública.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. O município de Catalão, agindo proativamente na busca de receitas não tributárias para os projetos sociais relevantes, pretende explorar em seu território, o serviço público de loterias.

2.2. O interesse público mostra-se evidente na medida em que a entrada de receitas nos cofres públicos visa fomentar as áreas que, ordinariamente, sofrem com déficit de recursos. Sendo a ação positiva do Município fundamental para garantir direitos constitucionalmente garantidos à população local. O objeto desta contratação está previsto no Plano de Contratações Anual, conforme consta das informações básicas anexadas aos autos.

2.3. Nesse diapasão é premente a necessidade de capacitar ou instrumentalizar o município

para tal mister, já que a novel atividade de loteria requer expertise ausente na administração pública, já que proibida até o ano de 2020.

2.4. Entendemos que, para que o projeto de loteria nasça, se desenvolva e tenha futuro próspero, é necessária a existência de infraestrutura tecnológica robusta capaz de atender às expectativas do público-alvo e conseqüentemente atingir um patamar satisfatório de arrecadação.

2.5. A construção, manutenção e a atualização dessa infraestrutura dependem de conhecimento específico e acompanhamento diário das tendências do mercado, sendo, neste momento, algo inacessível para o município. Daí a necessidade inquestionável selecionar parceiro para tal mister.

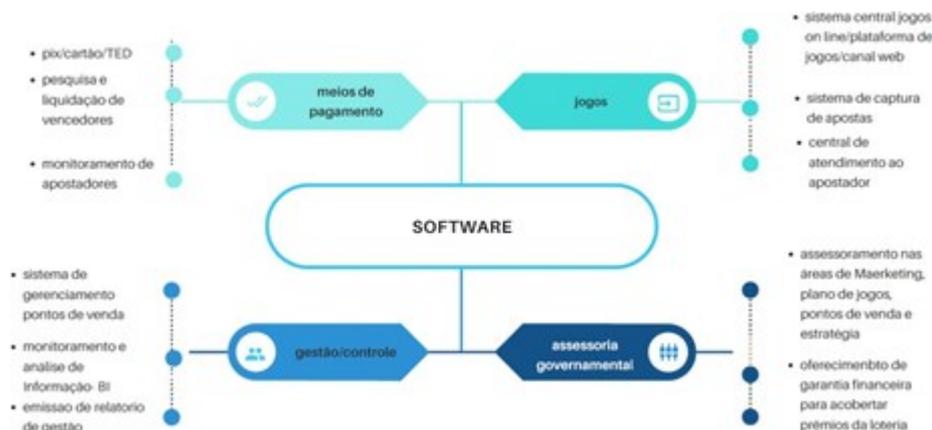
2.6. Portanto, o que se deseja é buscar parceiros para que, lado a lado com a gestão pública, possam oferecer um serviço de qualidade aos administrados gerando concomitantemente, receitas para a área social.

2.7. Entendemos que a opção mais vantajosa seria o município se estruturar com a ajuda de um parceiro que lhe ofereça meios eficientes para gestão e controle, a fim de que a tarefa de administrar a LOTERIA seja fácil, segura e moderna.

2.8. Nesse sentido, será desenvolvido o modelo de credenciamento para a venda das modalidades lotéricas no território de Catalão, PORÉM, com a contratação inicial de uma plataforma de gestão e controle vinculada a um meio de pagamento que será único e oficial do município.

2.9. Desenhemos, abaixo, uma solução possível que, a nosso ver, seria a mais adequada.





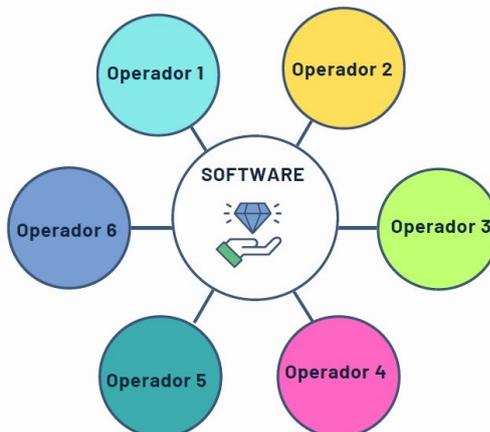
CRENCIAMENTO DE REVENDEDORES LOTÉRICOS

Edital de Credenciamento

Deverá ser publicado edital de chamamento público para empresas interessadas em comercializar os jogos ofertados pelo município. Edital apresentará critérios de aceitabilidade das empresas

software

O Software contratado deverá disponibilizar API para integração de todas as empresas credenciadas e somente após essa integração poderá iniciar a operação.



Jogos

Somente os jogos ofertados pelo município poderão ser comercializados

meios de pagamento

Toda as transações financeiras necessariamente passarão pelo meio de pagamento oficial do município: compra de bilhetes, pagamento de prêmios, saques e depósitos

2.10. Entende-se que, o fato de o município não ter, no momento, a expertise necessária para a exploração dos serviços de loteria, isso valida ainda mais a necessidade de ser ter o apoio de sistema de gestão e controle que viabilize o conhecimento pormenorizado das atividades lotéricas decidindo, caso a caso, os jogos a serem comercializados, a maneira como o mercado se comportará com as diversas concorrências a serem, em breve, enfrentadas por todos os entes federados.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

3.1. Detalhamento do Objeto:

3.1.1. Disponibilização, instalação, start-up do Sistema Integral de captação e processamento de apostas em Jogos de loteria (Hardware, Software, Comunicações etc.).

3.1.2. Prestação do serviço de administração e operação da rede de captura e processamento dos Jogos geridos pelo município de Catalão e distribuída através da rede de agências e pontos de venda por ele autorizados, incluindo o funcionamento do sistema central e de comunicações.

3.1.3. Prestação de serviço de assistência comercial.

3.1.4. Fornecimento de Sistema de Controle de ponto de venda.

3.1.5. Disponibilização de meios de pagamento para venda de apostas e pagamento de prêmios.

3.1.6. Oferta de jogos em todas as modalidades permitidas pela legislação brasileira em especial as constantes nas leis federais números 13.756/18 e 14.790/23 e todas as demais que vierem a ser legalizadas:

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.

3.1.7. Plano de jogo:

3.1.7.1. Qualquer jogo oferecido pelo Contratado só poderá ser comercializado após ter o respectivo plano aprovado pela contratante.

3.1.7.2. O Contratado submeterá à aprovação da Contratante o plano de jogo elaborado para cada modalidade a ser executada.

3.1.7.3. Os Planos de Jogos serão analisados, seguindo os critérios mínimos aqui definidos e somente poderão ser rejeitados, motivadamente, no todo em parte, por critérios de ilegalidade ou desconformidade com os requisitos aqui exigidos, sendo facultado ao Contratado fazer as devidas adequações para a aprovação.

3.1.7.4 - São requisitos mínimos do Plano de Jogo, aplicados a cada modalidade, no que couber:

a) Definição da modalidade lotérica;

b) Metodologia de sorteio;

- c) Periodicidade dos sorteios;
- d) Tecnologia de impressão segura de bilhetes e indicação da gráfica contratada para realizar a impressão, quando cabível;
- e) Regras claras sobre condição para premiação do ganhador;
- f) Periodicidade de apuração do percentual de pagamento da premiação;
- g) Regras sobre acumulação de prêmios e sua destinação;
- h) Forma de pagamento do prêmio e Imposto de Renda sobre ele;
- i) Prazo de prescrição dos prêmios;
- j) Plano de marketing incluindo abordagem à ludopatia;
- k) Layouts, croquis, gramatura (quando cabível), dentre outros
- l) Validade do Plano de jogo Lotérico;
- m) Formas de apostar;
- n) Canal de atendimento do apostador;
- o) Vedação expressa de comercialização de jogo para menores;
- p) Adequação de todos os elementos do Plano de Jogo ao Jogo Responsável;
- q) Regulamento a ser divulgado ao apostador;
- r) Disponibilização de sítio eletrônico para publicidade das informações sobre a exploração dos jogos lotéricos.

3.1.7.5. Especificações Técnicas – Controle de Atividade Lotérica:

3.1.7.5.1. A solução CONTRATADA será responsável pelo levantamento, desenvolvimento e disponibilização de Software 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.

3.2. Os seguintes módulos serão obrigatórios:

1- Sistema Central On-line: canal físico e canal digital/virtual	Sistema de Busca e Liquidação de Vencedores: concentra as apostas dos diferentes canais e entrega relatórios sobre os resultados do processo. Gerência a conta corrente dos agentes operadores Sistema de Gestão de Agentes: Gestão dos dados dos Agentes e suas interações com os processos de reclamações e comunicação
---	--

	Sistema de Gestão de Apostadores: Gestão dos dados dos apostadores e suas transações virtuais.
2- Sistema de captura	<p>Os terminais dos Pontos de Venda incluirão um aplicativo desenvolvido especialmente para captura de jogos e funcionará sob a premissa de captura Online em Tempo Real, gerando um recibo em papel.</p> <p>Os dispositivos são conectados ao Sistema Central por meio seguro e todas as informações são enviadas e recebidas criptografadas.</p> <p>Deve possuir controle de acesso ao sistema para garantir a identificação do operador lotérico</p>
3- Sistema de Monitoramento e Análise-BI	<p>A solução deverá possuir uma abordagem de BI (<i>Business Intelligence</i>) abrangente, abrangendo estratégias de <i>Business Operation e Business Intelligence</i>, transformando dados em informação, e informação em conhecimento, para que o processo de tomada de decisão no negócio possa ser otimizado.</p> <p>Deverá haver uma ferramenta de Business Intelligence de classe mundial conectada ao sistema central.</p>
4- Sistema de sorteio	<p>Será implementado um sistema de loteria, que garante a aleatoriedade dos resultados, conforme critérios disponíveis no mercado de jogos.</p>
5- Serviço de assistência a sinistros	<p>A solução ofertada deverá incluir um Centro de Assistência a Sinistros, assistido por pessoal altamente treinado e profissional.</p> <p>Este Centro contará com ferramentas tecnológicas de ponta em comunicação e registro de casos.</p>
6- API- Terminal de autoatendimento	<p>A CONTRATADA define e configura o hardware usado pelos operadores e fornece o software para a operação e controle dos terminais de auto atendimento.</p> <p>O software consiste em uma plataforma de jogos para exploração de todas as modalidades lotéricas.</p>

3.2.1. Sistema Central Online:

3.2.1.1. Deverá ser instalado Sistema Central no Data Center Principal, a partir do qual será prestado o serviço de processamento de apostas. Um Data Center Secundário proporcionará continuidade dos negócios em caso de qualquer situação de contingência. Ao menos um deles estará localizado no Brasil.

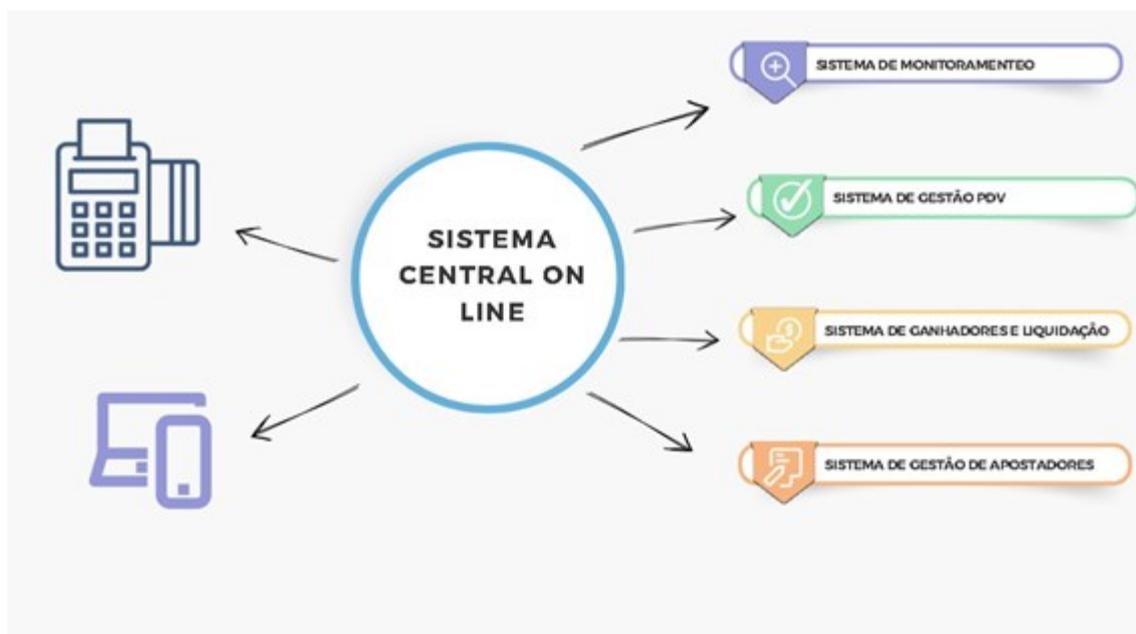
3.2.1.2. A instalação de hardware, servidores, switches, licenças, configurações e links de comunicação, dos Centros de Computação principais e secundários, deverá estar incluído no serviço oferecido e contratados.

3.2.1.3. O Sistema Central funciona como um gerenciador de jogos online.

3.2.1.4. Permite conter e rodar jogos desenvolvidos por diversos provedores, com a única exigência de comunicação para troca de saldos credores. Isso permite que jogos que possuem uma interface padrão sejam potencialmente incorporados aos terminais de jogos.

3.2.1.5. O Sistema Central também gerencia uma “carteira eletrônica” de créditos, que se comunica com os jogos que rodam nos terminais. Desta forma, o crédito carregado é gerido de forma centralizada. Por outro lado, o Frontend e Backoffice do Sistema Central funcionarão num servidor com o qual todos os terminais comunicarão e conterão uma base de dados com todas as transações de entrada e saída de créditos e débitos para a “carteira eletrônica”.

3.2.1.6. Os servidores dos centros de informática para coleta, captura e processamento principais e alternativos de informações deverão possuir marca de renome no mercado nacional e internacional. Portanto, o Sistema Central deverá ser baseado em tecnologias atuais e comprovadas no mercado, tanto a nível de hardware como de software.



3.2.1.7. Tanto o centro informático de processamento principal como o alternativo e todos os seus sistemas, devem ter redundância em todos os seus componentes críticos, de forma a garantir uma disponibilidade de utilização do serviço de 99,70% ao longo do tempo previsto de serviço do terminal de captura de aposta.

3.2.1.8. Deverá ser colocado à disposição do usuário um importante leque de possibilidades em termos de conectividade entre o Sistema Central Online e os dispositivos do ponto de venda.

3.2.1.9. Deverá, também, atender a critérios de qualidade, segurança e adaptabilidade para garantir ao usuário um alto nível de disponibilidade e um excelente tempo de resposta.

3.2.1.10. Toda rede de vendas e captação de aposta deverá estar conectada à plataforma CONTRATADA.

3.2.1.11. Centro de Computação Principal e Alternativo:

3.2.1.11.1. A solução disponibilizada pelo proponente para o centro de informática principal e alternativo, deverá garantir um serviço contínuo e ininterrupto vinte e quatro horas por dia e trezentos e sessenta e cinco dias por ano, cumprindo as normas internacionais do ISO 9001; ISO 27001; ISO 22301.

3.2.1.12. Hardware:

3.2.1.12.1 - Para o sistema central, o hardware solicitado deverá conter todos os dispositivos terminais, periféricos, servidores centrais, sistema de armazenamento, terminais para departamento comercial, auditoria, sistemas, administração e gestão geral.

3.2.1.13. Software Básico

3.2.1.13.1. O software básico do sistema central deve ser padronizado e suportar o processamento transacional escalável.

3.2.1.13.2. Deve possuir instalações de administração e segurança que permitam um controle detalhado das atividades realizadas por cada aplicação.

3.2.1.13.3. Deve incluir recursos de gerenciamento de redes de comunicação compatíveis com protocolos padrão.

3.2.1.13.4. A base de dados deverá ser padronizada, reconhecida no mercado, relacional e com tecnologia atual contando também com suporte técnico a nível local.

3.2.1.13.5. Além disso, deve possuir estrutura de dados compatível com ferramentas Microsoft Power BI ou Qlik Sense disponíveis no mercado.

3.2.1.14. Canal digital/virtual via internet:

3.2.1.14.1. A solução deverá se basear em página Web desenhada para todos os tipos de usuários, sejam eles clientes, potenciais clientes ou agentes de vendas.

3.2.1.14.2. A solução deverá permitir consultar informações dos jogos em tempo real, consultar extratos, recibos, regulamentos, calendário de sorteios, realizar jogadas e gerir a conta do apostador, gerir a sua carteira eletrônica (e-wallet) e editar o seu perfil de usuário.

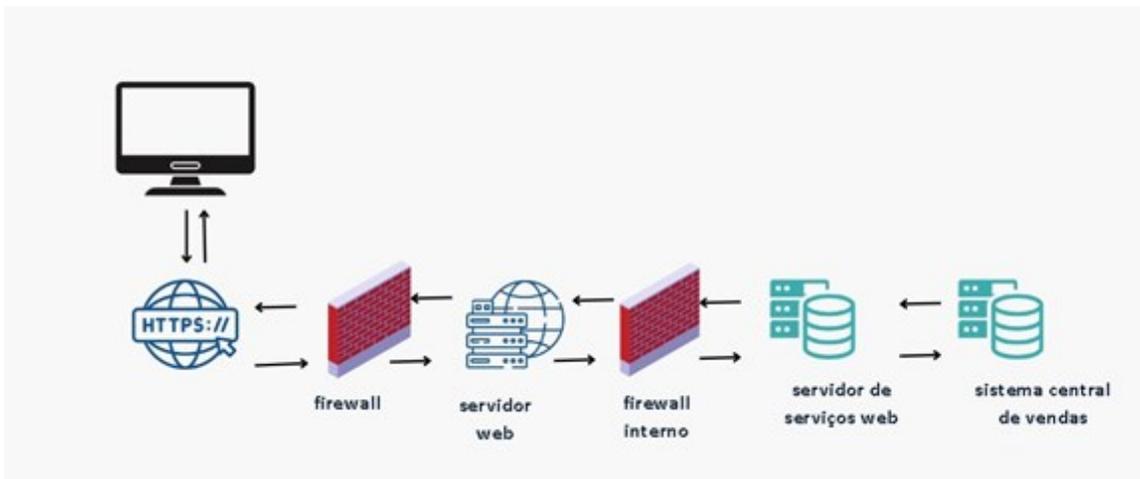
3.2.1.14.3. O design deverá ser *responsivo* e permitir que ele seja acessado a partir de navegadores Web utilizados com frequência, além de poder se adaptar a qualquer dispositivo, como computadores, celulares e tablets.

3.2.1.14.4. A gestão dos jogos, tanto a incorporação como a autorização, é realizada a partir do Sistema Central de Captura.

3.2.1.14.5. O serviço digital que fornece acesso à página deverá operar a partir de um servidor protegido por um firewall.

3.2.1.14.6. O acesso a ele deverá ser protegido por uma conexão https, portanto, quaisquer dados ou informações que forem inseridas serão criptografadas.

3.2.1.14.7. Este serviço de canal digital deverá interagir com o Sistema Central de Captura de Apostas e fornecer as informações solicitadas pelos usuários.



3.2.2. SISTEMA DE CAPTURA Sistema de Captura de Apostas em terminais e canais de venda alternativos.

3.2.2.1. O Sistema de Captura de Apostas online em Tempo Real, deverá interagir com o Sistema Central por meio de links de comunicação que deve garantir que a informação transmitida entre o Data Center e os equipamentos instalados nos pontos de venda seja segura e eficiente.

3.2.2.2. Para cada solicitação de informação do Sistema de Captura, é necessária a verificação e aprovação do Sistema Central.

3.2.2.3. Para efetuar apostas, o terminal deverá conectar-se ao *Sistema Central* através do processo de *login* (conexão), onde recebe os parâmetros do jogo e do sorteio, a partir dos quais obtém a autorização de venda.

3.2.2.4. Os bilhetes de apostas serão efetuados na hora e incluirão um código de segurança para que a sua autenticidade e integridade possam ser comprovadas de forma inequívoca.

3.2.2.5. A captação das apostas e o pagamento dos prêmios serão realizados através dos terminais que farão parte da Rede de Vendas, a ser implementada pelo município de Catalão.

3.2.2.6. O sistema de captura de apostas possui as seguintes características:

a) Garantir o registo das apostas, apenas as que forem captadas através dos terminais e canais de venda alternativos habilitados.

b) Impede a inserção fraudulenta de apostas após a extração do resultado respectivo.

c) Garante que o acesso às informações privilegiadas do sistema só poderá ser realizado por usuários autorizados, a fim de evitar irregularidades na captura de apostas.

d) Garante o pagamento de prêmios apenas para apostas validadas e registradas no sistema, evitando o pagamento de prêmios de apostas de origem duvidosa.

3.2.2.7. Tratamento de Apostas

O Tratamento da captura de apostas deve seguir os seguintes ciclos:

a) O Sistema Central recebe as apostas do Sistema de Captura e as valida.

b) Registra as transações no Banco de Dados e ao enviar a resposta ao dispositivo de captura emite o recibo correspondente.

c) Fechado o sorteio, as apostas são consolidadas e emitidos relatórios de controle.

d) Com o recebimento dos resultados do sorteio, inicia-se o processo de busca dos vencedores e liquidação, obtendo como saída os saldos das contas correntes dos pontos de venda e todos os relatórios inerentes ao negócio, como notas de débito/crédito, prêmios a pagar e outros.

e) Concluídos estes processos, é habilitada a validação e pagamento dos prêmios no sistema de captura ou o crédito na conta do apostador (e-wallet), caso envolva apostas de canais de vendas alternativos (no caso de apostas através de canal digital, o recibo será um bilhete em formato eletrônico (e- ticket).

3.2.2.8. Software aplicativo para captura e processamento de dados

3.2.2.8.1. Para validar as apostas devem ser considerados a consistência das apostas, os limites diários de vendas dos pontos de venda e o bloqueio dos pontos de venda.

3.2.2.8.2. Os sistemas desenvolvidos devem levar em conta que cancelamentos de transações ou os registros comerciais devem ser lógicos e não físicos para fins de determinação de trilhas de auditoria e controle.

3.2.2.8.3. Devem ser estabelecidos testes periódicos e de rotina de sistemas de backup alternativos.

3.2.2.8.4. A programação do software aplicativo deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Os usuários deverão entrar nos sistemas através de menus obrigatórios, ou seja, não poderão executar comandos ou tarefas do sistema operacional;
- b) Deverão inserir os dados diretamente, utilizando softwares específicos para cada ação;
- c) Os sistemas devem ser construídos para solicitar nome de usuário e senha, com níveis de acesso dependendo da tarefa ou processo a ser executado;
- d) Os sistemas devem deixar trilhas de auditoria do trabalho realizado pelos usuários, além do “log” que deve ser revisado pelos responsáveis pelo controle e auditoria;
- e) Deverá ser realizado um processo de purificação e validação das apostas para gerar o arquivo final para busca dos vencedores;
- f) Para validar as apostas deve-se considerar a sua consistência, limites diários de venda e horários de recepção. Para isso, deve haver um processo interativo de entrada das notícias dos pontos de venda, permitindo cadastros, cancelamentos e modificações das mesmas;
- g) Deve ser fornecido um módulo para atualização dos parâmetros do sorteio (programa do sorteio, horários, valores, etc.);
- h) Deve incluir upload de extratos de jogos próprios e de terceiros, busca de vencedores, alocação de contas correntes de revendedores, geração de prêmios, distribuição de prêmios nos pontos de venda, processo de prescrição e quaisquer outras funcionalidades para o processamento integral dos jogos;
- i) Dever possuir um banco de dados para armazenamento de apostas, sua utilização e controle;
- j) O acesso aos mesmos deverá ser protegido por sistema de senha;
- k) Dispor das facilidades necessárias à utilização dos terminais online, tanto para cobrança e pagamento de apostas como para controle administrativo;
- l) Da mesma forma, os dados que transitam para os terminais de ponto de venda devem ser criptografados, com técnicas de criptografia que garantam sua confidencialidade;
- m) O sistema deve permitir a adição e remoção de terminais de forma modular;
- n) A interface do usuário deve ser amigável e com funções de ajuda para seu funcionamento;
- o) O Software Aplicativo utilizado no sistema oferecido será de propriedade do licitante, que deverá manter o referido sistema durante a vigência do contrato;

p) O sistema deve ser desenvolvido com ferramentas de programação ou linguagens de última geração que garantam a manutenção e modificação futura da aplicação.

3.2.3. SISTEMA DE MONITORAMENTO E ANÁLISE-BI

3.2.3.1. Sistema de Business Intelligence (BI - Business Intelligence): deve ser disponibilizada uma solução que permita a integração de informação proveniente de múltiplas fontes de dados operacionais (internas e externas), numa única fonte centralizada de forma a realizar consultas e relatórios e dados dinâmicos de mineração, a fim de facilitar a análise da informação pela CONTRATADA, para uma melhor e mais eficiente capacidade de tomada de decisão. Para tal, solicita-se uma solução tecnológica baseada em software de business intelligence que satisfaça, pelo menos, os seguintes requisitos:

a) 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.).

b) Permitir a geração de relatórios predefinidos em lote.

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

d) Permitir que um usuário final crie relatórios com base em templates previamente definidos, utilizando parâmetros por ele fornecidos, sem a intervenção da área de tecnologia.

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

f) Oferecer a possibilidade de distribuição de relatórios e mensagens para diferentes públicos e por diferentes meios (Exemplo: e-mail).

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

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

i) Disponibilizar um Painel de Controle (Dashboard) que permite criar, definir e acompanhar Indicadores Chave de Desempenho (KPI) e Métricas definidos pelo usuário.

j) Deve ser realizada formação adequada e transferência de conhecimentos para o pessoal da CONTRATADA, para que o funcionamento do sistema de business intelligence possa ser plenamente explorado sem a necessidade de assistência ou aconselhamento externo.

3.2.3.2. Sem prejuízo do acima exposto, a geração dos relatórios será da responsabilidade da CONTRATADA, e será feita de acordo com os requisitos definidos periodicamente pela CONTRATANTE.

3.2.3.3. A CONTRATADA deverá incorporar na sua oferta um plano de estudo de mercado que permita conhecer as preferências dos consumidores (de acordo com segmentações por sexo, idade e condição socioeconômica, etc.), complementando técnicas de investigação qualitativa (entrevistas, grupos focais, etc.) e quantitativas (pesquisas de opinião, enquetes, etc.) de comum acordo com a CONTRATANTE, poderá realizar as referidas investigações.

3.2.3.4. A ferramenta fornecerá as seguintes funcionalidades:

- a) Definição e geração de relatórios flexíveis a partir de interfaces gráficas do usuário;
- b) Capacidade de especificar consultas diretamente em SQL;
- c) Capacidade de emitir relatórios com dados cruzados contidos em diferentes tabelas de banco de dados;
- d) Inserção de campos totalizadores, assim como campos calculados a partir de operações matemáticas;
- e) Capacidade de gerar diferentes formatos de gráficos: pizza, colunas, dentre outros;
- f) Autenticação de usuário via senha e controle de permissão de acesso por usuário.

3.2.3.5. Isso permitirá o acesso aos seguintes dados do sistema de jogo- apostas efetuadas:

- a) tipo de aposta,
- b) número do sorteio,
- c) data e hora,
- d) valor da aposta,
- e) números de prognóstico,
- f) número de identificação,
- g) número de validação,
- h) terminal e ponto de venda onde foi efetuada,
- i) Prêmios pagos, número de identificação do recibo vencedor,
- j) data/hora do pagamento,
- k) valor do pagamento,

l) 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.

3.2.3.6. A ferramenta proporcionará o processamento de relatórios do sistema, fornecendo as seguintes informações:

- a)** Total de transações aceitas pelo sistema;
- b)** Total de transações canceladas;
- c)** Total de apostas aceitas;
- d)** Total de apostas canceladas;
- e)** Quantidade de apostas redobradas;
- f)** Total de cobranças aceitas, canceladas e redobradas
- g)** Arrecadação geral total;
- h)** Comissões pagas por moedas, concurso, data e turno;
- i)** lista de pontos de venda sem captura de apostas;
- j)** listas de novos pontos de venda;
- k)** 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;
- l)** Lista de resumos;
- m)** Lista de ganhadores, por data, concurso, turno, ponto de venda, moeda;
- n)** Listas diversas: estatísticas de arrecadação parcial e total por jogos.

3.2.3.7. A ferramenta apresentará relatórios diretamente nos pontos de venda contendo:

- a)** comprovante de jogos ganhadores (ingresso com prêmio);
- b)** relatório de arrecadação;
- c)** totais de arrecadação;
- d)** total de prêmios pagos por moeda,
- e)** concurso e data;
- f)** lista de extratos (números sorteados), por jogo, concurso e modalidade lotérica;
- g)** Quantidade de recibos (ticket),
- h)** Quantidade de apostas;
- i)** Valor da arrecadação;

k) Quantidade de prêmios pagos por extração, turno e data.

3.2.3.8. relatório de início da extração:

- a) Totais do saldo;
- b) Total de prêmios;
- c) Mensagens por moeda, concurso e data.

3.2.3.9. relatório de fim da competição (Encerramento da Captura):

- a) Total de receitas aceitas;
- b) Total de Vouchers Cancelados;
- c) Total de apostas aceitas;
- d) Total de apostas canceladas;
- e) Arrecadação total por concurso;
- f) Coleção Total;
- g) Total Geral de Prêmios Pagos;
- h) Por Moeda, Data, Hora e Concurso.

3.2.4. SISTEMA DE SORTEIO

3.2.4.1. O Licitante deve fornecer uma solução que garanta a aleatoriedade dos jogos de forma automática, por mecanismos físicos ou digitais.

3.2.4.2. Para os jogos de resolução instantânea o ofertante fornecerá mecanismo ou ferramenta capaz de gerar resultados automáticos de forma imparcial e legítima, garantindo pelo padrão NRG (random number generator).

3.2.5. ATENDIMENTO DE SINISTROS – CALL CENTER

3.2.5.1. A CONTRATADA fornecerá um canal de atendimento (Central de Atendimento a Sinistros – Call Center) que estará disponível todos os dias da semana, das 7h às 22h para atendimento de solicitações técnicas, resolução de dúvidas e recebimento de reclamações e sugestões.

3.2.5.2. Atenção a Reclamações – Assistência Telefônica

3.2.5.3. A licitante deverá instalar uma Central de Atendimento a Sinistros – Assistência Técnica, 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.

3.2.5.4. A Central de Atendimento estará habilitada para gerenciar ocorrências no sistema de captura dos Pontos de Venda (PDV).

3.2.5.5. Todas as chamadas devem ser gravadas e arquivadas pelo período mínimo de 48 horas.

3.2.5.6. O objetivo geral deste módulo de atendimento é receber, registrar, atender, encaminhar e gerenciar/controlar a solução e/ou resposta a todas as dúvidas, problemas e solicitações dos usuários do sistema de captura.

3.2.5.7. É necessário que o município de Catalão implemente o melhor atendimento ao usuário atualmente disponível, para isso consideramos que A CONTRATADA deverá utilizar, no mínimo, as ferramentas tecnológicas acessíveis no mercado na execução do serviço.

3.2.5.8. A solução será desenvolvida com base nas melhores práticas na matéria, adequando-se especialmente aos padrões ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

3.2.5.9. O Help Desk deverá prestar atendimento desde a certificação do correto funcionamento do sistema, e até o final do contrato, todos os dias da semana, das 7h às 22h.

3.2.5.10. É necessária a disponibilização de vários canais de contato, contendo:

b) Bate papo;

c) Correio eletrônico;

d) Solicitar formulário web;

e) Sistema de gestão Omnichannel (para todos os sistemas oferecidos implementados)

f) 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.

3.2.5.11. O Help Desk terá a seguinte estrutura e funcionalidades:

1 - Suporte de nível 1 para resposta a incidentes.

2 - Suporte nível 2 com técnicos e especialistas qualificados

1 - Suporte de nível 1: Fator Tempo de Atendimento: Porcentagem de chamadas atendidas em determinado tempo. Não menos que 95%.

Tempo médio de espera para atendimento: não superior a 30 segundos em pelo menos 90% das chamadas atendidas.

1.A - Solução em Primeira Chamada: Porcentagem de chamadas que foram resolvidas sem necessidade de segunda chamada. Não menos que 80%.

Taxa de Abandono: Porcentagem de chamadas abandonadas enquanto aguardavam atendimento telefônico. Não superior a 5%.

2. Suporte de nível 2: Tempo para atendimento do caso: Não mais que 30 minutos. Pelo menos as seguintes informações deverão ser apresentadas:

2.A - Diagramas de escalonamento de procedimentos e requisitos para incidentes que excedem o Suporte de Nível 1.

2.B - Ferramentas a serem utilizadas pelo município de Catalão para a rastreabilidade dos requisitos.

3.2.5.12. Suporte e Manutenção

3.2.5.12.1. A solução proposta deverá contemplar três vertentes de suporte e manutenção:

- a) Suporte Operacional
- b) Suporte de hardware aos pontos de venda
- c) Suporte à segurança de redes e sistemas

3.2.5.13. Suporte Operacional

3.2.5.13.1. A solução proposta deverá incluir serviços de manutenção corretiva de hardware para todos os equipamentos necessários à prestação do Serviço, instalados nos Centros de Computação primários e secundários ou em nuvem privada de forma a garantir uma disponibilidade de utilização do serviço não menos de 99,70%

3.2.5.13.2. Suporte à segurança de redes e sistema

3.2.5.13.3. A esse aqui ficou aqui não é isso voltou hoje licitante deverá contar com uma equipe especializada em segurança de rede e serviços de TI como internet conexões com provedores externos troca de dados com entidades financeiras e administração de switches roteadores e firewall.

3.2.5.13.4. Disponibilização de uma equipe de profissionais de Suporte de Software altamente experientes e formados para cada especialidade (Sistema Central, Sistema de Liquidação, Aplicações WEB, Operação e Instalações, Aplicações de Terminais Fixos e Móveis, etc.), 365 dias por ano com guardas permanentes 24 horas por dia x 7 dias por semana.

3.2.6. API- TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO

3.2.6.1. O sistema central On-line, que gerencia os terminais de VLT deverá possuir um sistema de gerenciamento e controle que conterà, entre outras, todas as informações sobre todas as jogadas, recarregamento financeiro, recibos de pagamento, sessões de jogos, dados de pagamento dos usuários que entrarem na plataforma de administração, todos os eventos que ocorrem em cada um dos terminais, etc.

3.2.6.2. O Adjudicatário deverá fornecer ao Licenciado acesso ao sistema de gestão mencionado no ponto anterior, para monitoramento da rede VLT e acesso a relatórios e dashboards financeiros e/ou comerciais.

3.2.6.3. Os terminais devem conectar-se ao sistema central, via Internet e de forma segura através de túneis VPN.

3.2.5.14. GESTÃO DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS

3.2.5.14.1. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de gestão detalhado para disponibilidade do serviço e continuidade dos negócios. O plano deverá indicar explicitamente o tempo máximo mensal de indisponibilidade acumulado, bem como o tempo máximo de recuperação e tempo máximo de perda de informação permitido para cada serviço (RTO e RPO), devendo A CONTRATADA adaptar a sua infraestrutura e processos e implementar as medidas necessárias para atender aos objetivos definidos em seu plano de gerenciamento de disponibilidade.

3.2.5.15. Plano de prevenção de perda de informações:

3.2.5.15.1. A CONTRATADA deverá apresentar um plano que garanta que não sejam perdidos dados ou transações que afetem ou possam afetar o desenvolvimento dos serviços. Deverá, também, adaptar sua infraestrutura e processos, e implementar as medidas necessárias para cumprir os objetivos definidos em seu plano, estabelecendo os seguintes mínimos:

- a) Cópias da informação serão mantidas em local convenientemente distante dos dados que pretende salvaguardar.
- b) A cópia da informação será protegida de acessos não autorizados através de medidas de segurança equivalentes às da informação a salvaguardar.

3.2.5.15.2. Deverá haver um procedimento documentado para ação em caso de perda de informações. Em caso de perda de dados, A CONTRATADA deverá informar imediatamente ao município de Catalão, indicando as ações tomadas e uma estimativa do impacto da perda.

3.2.5.16. Gestão de continuidade de negócios:

3.2.5.16.1. A CONTRATADA deverá possuir um plano de continuidade de negócios para manter a operação em caso de desastres, que inclua as medidas técnicas, humanas e organizacionais necessárias para garantir a continuidade do serviço e uma réplica da unidade central de dados que permita o normal desenvolvimento da atividade.

3.2.5.16.2. O plano de continuidade de negócio determinará um ou mais cenários de recuperação, indicando para cada um deles os serviços recuperados e o tempo máximo em que estariam operacionais.

3.2.5.16.3. Em caso de desastre, A CONTRATADA deverá informar imediatamente á CONTRATANTE, fazendo uma estimativa do impacto e do tempo estimado de recuperação.

3.2.5.17. Plano de implementação dos serviços

3.2.5.17.1. O licitante deverá apresentar, em até 60 dias da publicação do contrato no diário oficial do município, um plano de implementação de toda a sua oferta integral de serviços detalhado em cronograma as etapas de incorporação de cada uma das soluções propostas.

3.2.5.17.2. O plano de implementação deverá contemplar, não limitando, mas principalmente:

a) A proposição dos jogos em meio físico e digital virtual que serão desenvolvidos para comercialização na vigência contratual e cronograma de implantação desses jogos no sistema de jogos online/real time.

b) A estratégia ou acordo base com o município de criação da rede de distribuição de pontos de venda (captação de apostas).

3.2.5.18. Treinamento

3.2.5.18.1. O ofertante deverá especificar o Plano de Formação proposto que incluirá, no mínimo, os seguintes aspectos:

a) Formação e apoio na operação dos pontos de venda de forma a capacitá-los convenientemente na operação do sistema e em todos os aspectos comerciais;

b) Treinamento e capacitação do pessoal da CONTRATANTE nos seguintes temas, cujo conteúdo e cronograma provisório devem ser detalhados:

c) Utilização de equipamentos de ponto de venda, Interpretação dos resultados do sistema central (controle de qualidade), Interação dos sistemas do Centro de Informática com os sistemas administrativos da CONTRATANTE.

d) Deverá ser detalhado claramente os diferentes tipos de cursos a serem ministrados, horários, conteúdos e duração, número total de pessoal a ser dedicado a cada tarefa específica.

e) Quantidade de pessoal que formará cada curso, formação específica do pessoal de condução diretamente envolvido na ação, bem como o detalhamento dos locais onde esses cursos serão desenvolvidos.

3.2.5.18.2. Para o plano de formação deverá ser designado um coordenador, responsável pela condução de todo o plano de formação, com experiência em formação de lotarias, em sistemas análogos. Sua experiência deverá ser descrita no currículo e comprovada mediante documentação idônea.

3.2.5.18.3. A equipe de treino deverá manter pelo menos uma guarda permanente durante a execução do plano de treino, que estará disponível de segunda a sexta-feira das 8h00 às 20h00. Deve ser fornecida assistência telefônica e personalizada.

3.2.5.18.4. O conteúdo dos diferentes cursos deve abranger, em princípio, os seguintes objetivos:

- a) Conceitos gerais e específicos do sistema de captura.
- b) Utilização de equipamentos de ponto de venda.
- c) Interação dos sistemas do Centro de Informática com os sistemas administrativos da Loteria.
- d) Conceitos gerais e específicos dos pedidos de processamento, determinação de vencedores, liquidação e todos aqueles que se relacionam após a captura das apostas;
- e) Interpretação e operacionalização de programas de administração e gestão.
- f) Tema de segurança.
- g) Interpretação e operação de programas e protocolos de falhas e alarmes.
- h) Detecção, localização e correção de falhas.
- i) Material audiovisual específico.

3.2.5.18.5. Devem ser fornecidas instalações físicas e equipamentos que permitam a prática adequada (não mais de duas pessoas por equipe), a fim de treinar o pessoal designado periodicamente pela CONTRATANTE.

3.2.5.18.6. A formação será realizada sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, nem para a sua rede de comercialização.

3.2.5.19. COMUNICAÇÕES

3.2.5.19.1. A CONTRATADA será responsável pelo projeto, prestação, operação e manutenção de um Serviço de Comunicações destinado a permitir transmissões de dados entre os terminais da Rede de Vendas e o Centro de Informática, de forma segura, confiável e eficiente com monitoramento e auditoria de dados.

3.2.5.19.2. Rede de comunicações: Deverá ser estabelecida conexão entre a rede de vendas e o centro de informática principal e alternativo do sistema central de captação e processamento de apostas do licitante, e este último com o centro de informática do Contratante. A CONTRATADA deverá detalhar a topologia da Rede, a ligação entre os centros de computação Principal e Alternativa, entre o Centro de Computação da CONTRATANTE e a rede de terminais de captura de apostas, descrevendo nos, links, largura, banda e protocolos, bem como equipamentos de comunicação disponíveis.

3.2.5.19.3. Suporte à segurança de redes e sistemas: A CONTRATADA prestará assessoria através de uma equipe especializada em Segurança de Redes e Serviços de TI, como Intranet, Internet, Conexões com provedores externos, Troca de Dados com Entidades Financeiras e Administração de Switches, Roteadores e Firewall com o objetivo de salvaguardar transações monetárias e apostas de jogos.

3.2.5.19.4. Segurança da Informação e Continuidade de Negócios

Sendo a segurança um elemento que permite tanto o município de Catalão como ao prestador de serviço garantir a integridade dos dados e transações captadas no sistema, A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de segurança para todas as partes componentes, nomeadamente:

- a) Hardware do terminal -Acesso do agente no ponto de venda
- b) Pessoal de serviço técnico em campo
- c) Servidores e Banco de Dados Central
- d) Servidores e Banco de Dados de Contingência
- e) Redes de Comunicações
- f) Sistemas e Sites relacionados ao serviço

3.2.5.19.5. A transmissão de informações entre os terminais de captura e o sistema central deve ser criptografada. Nenhuma informação não autorizada poderá ser inserida e/ou modificada através dos terminais de captura.

3.2.5.19.6. Todos os meios de captura de apostas deverão possuir sistema de segurança de software (senha) para acesso aos sistemas neles instalados.

3.2.5.19.7. O sistema de processamento fornecido pela CONTRATADA deverá garantir a impossibilidade de modificação de dados e/ou arquivos e deverá, adicionalmente, manter registro confiável das ações desenvolvidas no processo central com a identificação do responsável pela sua execução.

3.2.5.19.8. Para tanto, deverá ser disponibilizado um sistema de autorização hierárquica diferenciado de acordo com a criticidade do recurso acessado.

3.2.5.19.9. Todos os recursos lógicos e físicos devem ser protegidos contra danos para garantir a integridade dos dados em termos de precisão, oportunidade, disponibilidade e controle. Bem como os programas e procedimentos para evitar a produção de alterações prejudiciais ao município.

3.2.5.19.10. Deve a CONTRATADA definir, implementar e impor controles de proteção e de privacidade de dados para garantir conformidade absoluta e inquestionável com a legislação nacional vigente relevante ao tema, citando-se de maneira específica mas não limitante a LGPD (LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018) e o Marco Civil da Internet (LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014).

3.2.5.20. MEIOS DE PAGAMENTO

3.2.5.20.1. O módulo de Meios de Pagamento envolve a prestação de serviços de arrecadação de pagamento para as empresas revendedoras credenciadas e autorizadas para explorar os serviços lotéricos da loteria de Catalão.

3.2.5.20.2. A arrecadação de pagamento deve ser realizada de acordo com as regulações do Banco Central do Brasil – BCB, para que sejam fornecidas soluções de arrecadação de pagamentos por meios eletrônicos aos usuários, além de outras atividades relacionadas à prestação de serviços de pagamentos designados pelo Banco Central do Brasil, que venham facilitar aos credenciados e usuários o recebimento de apostas e pagamentos de prêmios.

3.2.5.20.3. O módulo de meio de pagamento deverá estar totalmente integrado com o website de vendas de jogos lotéricos, onde as compras realizadas pelos apostadores através de seu sistema de pagamento sejam direcionadas ao respectivo site após compras de bilhetes e demais produtos de jogos fornecidos pelo município.

3.2.5.20.4. O tempo para transferência de valores para as contas dos apostadores e respectivo registro pela plataforma de gestão deve respeitar o tempo determinado pelas instituições financeiras, de acordo com cada forma de pagamento, não podendo a CONTRATADA determinar o tempo que achar conveniente. A CONTRATADA deverá empenhar seus melhores esforços para que o tempo das operações sejam os menores possíveis.

3.2.5.20.5. O sistema terá disponível serviços de entrada de recursos financeiros denominado por *Cash In* e também serviços de saída de recursos financeiros denominado por *Cash Out*.

3.3. SERVIÇOS ADICIONAIS

3.3.1. TESTE DE PENETRAÇÃO E ANÁLISE DE VULNERABILIDADE: A CONTRATADA deverá realizar testes periódicos de técnicas de segurança para garantir que não existem vulnerabilidades que coloquem em risco a segurança e o funcionamento de cada um dos componentes dos sistemas e sites envolvidos.

3.3.2. Estes chamados testes de penetração deverão ter um método de avaliação de segurança simulando um ataque realizado por terceiros e a análise de vulnerabilidade consistirá na identificação e quantificação passiva dos riscos potenciais do sistema que incluem pelo menos:

3.3.2.1. Teste Interno: ataque na rede interna da CONTRATANTE, exemplo:

- a) Auditoria de rede
- b) Auditoria de acesso a servidores.

3.3.2.2. Teste Externo: ataque da internet, exemplo:

- a) Vulnerabilidades do tipo cross-site scripting;
- b) Vulnerabilidades do tipo ‘Spoofing’;
- c) Vulnerabilidades do tipo injeção SQL;
- d) Vulnerabilidades do tipo injeção de código;

- e) Vulnerabilidades decorrentes da validação de entradas/saídas;
- f) Vulnerabilidades derivadas de análise temporal;
- g) Vulnerabilidades de sincronização;
- h) Vulnerabilidades do tipo overflow de memória;
- i) Vulnerabilidades baseadas em sequestro de sessão;
- j) Vulnerabilidades em equipamentos de rede local;
- k) Vulnerabilidades baseadas em detecção de rede;
- l) Vulnerabilidades baseadas em escalas de privilégios
- m) Vulnerabilidades no gerenciamento de senhas
- n) Vulnerabilidades do tipo “Man in the Middle”.
- o) Autenticação e gerenciamento de sessões incompletos
- p) Negação de serviço (DoS ou DDoS)
- q) Outras vulnerabilidades consideradas relevantes.

3.3.3. Esta lista deve ser considerada apenas como enumerativa e não exaustiva, reservando-se ao município o direito de modificá-la a qualquer momento que considere necessário, com base no estado da arte da tecnologia. Os resultados dos testes e análises deverão ser mantidos juntamente com as medidas corretivas aplicadas ou planejadas durante a vigência do contrato, para posterior revisão ou fiscalização dentro do processo de auditoria. A CONTRATADA deverá indicar a frequência com que os testes serão realizados.

3.4. MANUTENÇÕES EVOLUTIVAS

3.4.1. O Ofertante deve garantir o desenvolvimento e implantação de novas funcionalidades, adequação de funcionalidades existentes ou exclusão de funcionalidades nos sistemas (software, hardware, redes e serviços relacionados), decorrentes de alterações nas regras de negócio. Existirá duas modalidades de manutenção evolutiva: a não demandada pela CONTRATANTE e a demandada pela CONTRATANTE.

3.4.2. Os processos evolutivos básicos que a ofertante deverá implementar estão descritos a seguir:

3.4.2.1. Manutenção evolutiva não solicitada pela CONTRATANTE: Todas as alterações feitas nos serviços contratados provenientes de novas funcionalidades e melhorias de processos implantadas pela CONTRATADA no sistema de jogos que não foram demandadas pela CONTRATANTE serão disponibilizadas, de acordo com os procedimentos adotados para atualização do sistema, serão de inteira responsabilidades da CONTRATADA.

3.4.2.1.1. A CONTRATADA disponibilizará atualização do sistema quando da incorporação de novas tecnologias e melhorias no sistema, oriundas das boas práticas do mercado de jogos que sejam compatíveis com a legislação aplicável às loterias estaduais após autorização da CONTRATANTE.

3.4.2.2. Manutenção evolutiva solicitada pela CONTRATANTE: Prestação de serviços técnicos, ajustes a banco de dados e servidores ou desenvolvimento de novas funcionalidades, visando adaptação e/ou melhoria de componentes e objetos da solução implementada, tais como “layout” de telas, relatórios, formulários web, modelagem de processos, programas de interfaces, rotinas e regras de negócios, solicitados sob demanda da CONTRATANTE.

3.4.2.2.1. Os usuários dos sistemas são responsáveis por relatar os problemas, vulnerabilidades ou necessidades de atualização aA CONTRATADA o mais rápido possível.

3.4.2.3. Atualizações Legais: Devem ser aplicadas ao sistema, quando houver alteração nas legislações municipal, estadual e federal ou alguma decisão jurídica em última instância que modifique a forma de processamento dos serviços contratados, atualização que reflitam as decisões legais, para que a CONTRATANTE mantenha seus processos de acordo com a legislação vigente.

3.5. Procedimentos para atualizações:

a) Avaliação de Necessidades de Atualização: A CONTRATADA deve regularmente avaliar os sistemas em uso para identificar a necessidade de atualizações de software, patches de segurança e atualizações de hardware. Essas avaliações devem considerar o impacto nas operações e na segurança.

b) Programação de Atualizações: Com base na avaliação de necessidades, a CONTRATADA deve criar um cronograma de atualizações e manutenção. Isso inclui a programação de manutenções preventivas regulares, além de atualizações críticas e patches de segurança.

c) Teste de Atualizações: Antes de implementar atualizações em sistemas de produção, elas devem ser testadas em ambientes de teste ou desenvolvimento para garantir que não causem problemas inesperados.

d) Backup de Dados: Antes de qualquer atualização significativa, todos os dados críticos devem ser devidamente backupados para evitar perda de informações.

e) Implementação de Atualizações: As atualizações devem ser implementadas de acordo com o cronograma estabelecido, minimizando interrupções nas operações.

f) Monitoramento Pós - Atualização: Após a implementação, os sistemas devem ser monitorados cuidadosamente para garantir que funcionem corretamente e que não tenham surgido problemas não detectados.

g) Documentação: Todas as atualizações, manutenções e testes realizados nos sistemas devem ser documentados em detalhes, incluindo datas, descrições das alterações e resultados.

h) Treinamento: Os usuários finais devem ser informados sobre qualquer mudança relevante nos sistemas e receber treinamento, quando necessário.

i) Revisão Contínua: A política e os procedimentos de atualização e manutenção devem ser revisados periodicamente para garantir que estejam alinhados com as necessidades da organização e as melhores práticas de segurança.

3.6. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA COMERCIAL

3.6.1. A CONTRATADA deverá ofertar assessoria comercial na área de jogos e pontos de venda, na concepção, implementação e start-up de todos os jogos a serem comercializados bem como na formação da rede de pontos de venda.

3.6.2. A CONTRATADA deverá desenvolver as ações de assistência comercial que considere adequadas e propícias ao crescimento comercial da loteria, cujo escopo é detalhado a seguir:

A - Revisão sistemática das informações de vendas e geração de relatórios de controle.

A.1. Produzir e fornecer periodicamente à CONTRATANTE tabelas e relatórios estatísticos adequados para conhecer e avaliar os casos de evolução da venda de cada produto e da gestão da CONTRATANTE em relação aos jogos em geral.

A.2. Fornecer uma série de relatórios e dashboards que deverão ser atualizados rotineira e automaticamente, onde A CONTRATANTE poderá incluir os comentários resultantes de sua análise, sendo essencial a disponibilização e formação na utilização de ferramentas de Data Warehouse, Tecnologias de análise de dados e mineração de dados.

A.3. A CONTRATADA deverá atuar ativamente na revisão sistemática das informações de vendas, sendo responsável por analisar situações e desenvolver projetos que visem auxiliar e informar corretamente os pontos de venda para a tomada de decisões e orientação estratégica do negócio.

A.4. Em relação à rede de vendas, A CONTRATADA deverá realizar o acompanhamento e produção de tabelas, gráficos, relatórios e análise de situações específicas, como, por exemplo, o comportamento das apostas num determinado ponto de venda, ou a preparação de um relatório descritivo da situação comercial de um ou vários pontos de venda em particular, numa determinada área ou região.

B - PREVISÃO DA DIMENSÃO E ESTRUTURA DA REDE DE VENDA

B.1. Durante o primeiro bimestre do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de desenho para a rede comercial da CONTRATANTE que otimize o número e a distribuição dos pontos de venda no território do município.

B.2. A proposta deverá incluir a o número de pontos de venda adequado que deverão funcionar em cada localidade, incorporando a previsão provisória de vendas para cada um deles.

B.3. Deverá também contemplar procedimento para homologação de fornecedores e credenciamento de revendedores a ser seguido pela CONTRATANTE.

B.4. Em todos os casos, deverá ser especificada a metodologia a aplicar para obter os resultados pretendidos, detalhando as tarefas a realizar, a sua duração e os recursos a aplicar.

C - IMAGEM DA REDE DE VENDAS

C.1 - A CONTRATADA deverá prestar assessoria no desenvolvimento da imagem institucional da rede comercial com o objetivo de alcançar um posicionamento comercial de acordo com as necessidades do mercado atual e futuro.

C.2 - A ação deverá contemplar os seguintes objetivos:

- a) Auxiliar na criação de uma a identidade institucional, fortalecendo a imagem da CONTRATANTE;
- b) Divulgação dos Jogo Oficiais e aumento crescente a arrecadação de fundos;
- c) Consolidação de uma rede de pontos de venda;
- e) Gerar sinergia e integridade na comunicação;
- f) Padronizar e controlar a aplicação da identidade visual nos pontos de vendas;

C.3 - Operacionalmente, deverá considerar a assistência comercial no desenho e implementação da Imagem Institucional, abrangendo pelo menos as seguintes tarefas:

- a) Proposta de design contextualizada ao mercado atual com desenvolvimento de Manual de Marca.
- b) Sugerir procedimento para homologação de fornecedores e auxiliar no processo de credenciamento de revendedores;
- c) Disponibilizar mecanismos e ferramentas de auditoria para aplicação de mudança de imagem nos pontos de venda da rede comercial.

D - AUXÍLIO PARA O DESENVOLVIMENTO DE PONTOS DE VENDA

D.1 - A CONTRATADA deverá entregar para a CONTRATANTE o plano mais adequado de estruturação de pontos de venda para a formação de uma rede de comercialização

robusta ficando à disposição para dúvidas e participando ativamente nas atividades de formação e motivação prévia dos revendedores credenciados.

D.2 - A formulação do programa de trabalho deve incluir a lista de atividades e recursos a utilizar, bem como a execução planejada de toda esta informação, que sirva a uma gestão eficaz da rede de vendas, por parte da CONTRATANTE.

E - PORTAL COMERCIAL PARA REDE DE VENDAS

E.1 - Deve ser disponibilizado um Portal Web do ponto de venda que cumpra pelo menos os seguintes requisitos objetivos e funcionais:

Informações de ponto de venda

- a) perfil do ponto de venda, resultado de pesquisas virtual conforme dados fornecidos pelo ponto de venda fotografias etc.
- b) relatório de coleta conforme critérios pré-estabelecidos. geração de relatórios de atividades de acordo com a segmentação exemplo zonas ou áreas da cidade.
- c) Gestão da “sala de aula virtual”
- d) gestão e acompanhamento de “consultas de ponto de venda”
- e) gestão e acompanhamento de consultas de “Procedimento”
- f) Geração de comunicação institucional
- g) geração de comunicação operacional para a rede de vendas
- h) geração de comunicação promocional no ponto de venda
- i) divulgação dos resultados dos sorteios.

E.2 - Essas informações deverão ser incorporadas ao CRM onde serão cadastrados os contatos dos pontos de venda com a rede de atendimento comercial.

E.3 - Com base nas informações do perfil de usuário de cada ponto de venda, o portal deverá gerar recomendações comerciais por meio de “pop ups” ou janelas pop-up com mensagens personalizadas. Por exemplo, ao detectar um desvio negativo na aplicação da imagem corporativa das instalações, o portal deverá enviar uma recomendação de melhoria ao responsável pelo ponto de venda.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.1. As especificações técnicas do objeto foram definidas no item 3 desse documento.

Acrescenta-se que as modalidades lotéricas a serem comercializadas pelo município de Catalão são aquelas deferidas à União por lei federal, notadamente aqueles presentes na Lei Federal nº 13.756/18:

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. *
* 1- Evento real de temática esportiva: evento, competição ou ato que inclui competições desportivas, torneios, jogos ou provas, individuais ou coletivos, excluídos aqueles que envolvem exclusivamente a participação de menores de 18 (dezoito) anos de idade, cujo resultado é desconhecido no momento da aposta e que são promovidos ou organizados. 2- Jogo <i>on-line</i> : canal eletrônico que viabiliza a aposta virtual em jogo no qual o resultado é determinado pelo desfecho de evento futuro aleatório, a partir de um gerador randômico de números, de símbolos, de figuras ou de objetos definido no sistema de regras.	

4.2. A Contratante não está autorizada a comercializar qualquer modalidade lotérica diferente daqueles descritos em lei federal, nem tampouco a Contratada poderá ofertar jogos em dissonância com esses normativos.

4.3. Consórcio:

4.3.1. Em consonância com a faculdade de se apresentar atestados por item para comprovação dos quantitativos exigidos para qualificação técnica operacional do presente termo, e ainda, considerando que o objetivo principal de se admitir a participação de empresas reunidas em consórcio na presente licitação é aumentar a competitividade, possibilitando que empresas que isoladamente não teriam condições de disputar este certame por falta de recursos financeiros ou por restrição da comprovação da capacidade técnica, entre outros motivos, possam se associar com outras empresas na mesma condição, as quais, em conjunto, consigam alcançar o necessário para a disputa da licitação e a execução do contrato, será permitida a participação de empresas consorciadas.

4.4. Da subcontratação:

4.4.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto desta licitação, sem prejuízo das responsabilidades legais e contratuais da CONTRATADA, a quem caberá transmitir à(s) subcontratada(s) todos os elementos necessários à perfeita execução dos serviços nos termos contratuais, bem como fiscalizar sua execução;

4.4.2. Os serviços subcontratados, caso não satisfaçam os critérios estabelecidos no Termo de Referência e demais pertinente serão impugnados pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA e à empresa subcontratada todo o ônus decorrente de sua reexecução;

4.4.3. Os serviços a cargo de diferentes empresas subcontratadas serão coordenados pela CONTRATADA, de modo a proporcionar o andamento harmonioso do objeto deste edital, permanecendo sob sua inteira responsabilidade o cumprimento das obrigações contratuais;

4.4.4. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

4.5. Certificados:

4.5.1. Para a execução do objeto licitado serão exigidos certificados de qualidade do serviço que atestem o compromisso da Contratada com a excelência na prestação do serviço público.

4.5.2. Para tanto os seguintes certificados serão verificados:

- Certificação de Jogo Responsável exarada pela Associação Mundial de Loterias (World Lottery Association Responsible Gaming Framework, WLA-RFG) – nível 3;
- Certificação pela Norma GLI 14- Finite Scratch Ticket and Pull-Tab Systems;
- Certificação pela norma GLI-20- STANDARDS FOR KIOSKS;
- Certificação pela norma GLI-33- Event Wagering Systems.

4.5.3. A Contratada deverá apresentar no mínimo 03 (três) das as certificações do rol descrito acima.

4.5.4. Todos os certificados deverão ser apresentados na língua portuguesa do Brasil.

4.6. Requisitos de Capacitação:

4.6.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

4.7. Qualificação Técnica:

4.7.1. Como critério de qualificação técnica, para participar do certame, deverão ser apresentados os documentos abaixo elencados:

4.7.2. Para fins de demonstração da sua qualificação técnica, a LICITANTE individual ou o CONSÓRCIO deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o OBJETO da LICITAÇÃO, por meio da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica operacional, em nome da LICITANTE, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, ou por órgão de regulação e/ou de fiscalização, comprovando experiência prévia, ao longo de no mínimo 12 (doze) meses consecutivos, como responsável pela operação de apostas e sorteios, em ambiente físico ou virtual, com no mínimo R\$ 6.000.000,00 (seis milhões de reais) em operações lotéricas durante o período, nos seguintes parâmetros:

- a) Capacidade de ofertar no mínimo 10 tipos de jogos lotéricos dentre as modalidades licitadas, na forma on-line em tempo real.
- b) Comprovação de administração de Plataforma digital/Web de jogos lotéricos em operação há pelo menos três anos;
- c) Estruturação e administração de uma rede de pontos de venda com no mínimo 50 pontos de venda físico.

4.8. Será permitido o somatório de atestados

4.8.1. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

4.8.2. Caso seja constatada divergência entre o especificado no atestado e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação, fica a licitante sujeita às penalidades cabíveis.

4.8.3. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

4.8.4. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, informações, fornecer documentos comprobatórios, entre outros, desconstituirá o atestado e poderá configurar prática de falsidade ideológica.

4.8.5. Para a efetiva adjudicação do objeto licitado, o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá participar da Prova de Conceito- POC que nada mais é que a apresentação de amostra a ser fornecida para realização dos testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas no Termo de Referência.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

- 5.1.** A dinâmica do contrato está contemplada no item 3 deste documento, bem como no cronograma de implantação, que deverá ser apresentado pela contratada em até 30 (trinta) dias contados da publicação do extrato do contrato no diário oficial do município. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 5.2.** Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe da Contratante.
- 5.3.** Ao final do contrato deverá ser entregue todos os códigos fontes utilizados na solução contratada.

6. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO:

- 6.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.2.** Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 6.3.** As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.4.** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.5.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 6.6.** A contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 6.7.** A contratada deverá manter preposto no local de execução do objeto durante o período de execução dos serviços.

6.8. A contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Da fiscalização:

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato, ou pelos respectivos substitutos, conforme Lei nº 14.133/2021, Art. 117, caput.

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conforme Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI.

6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, conforme Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246/2022, art. 22, II.

6.12. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção do contrato, determinando prazo para a correção, conforme Decreto nº 11.246/2022, art. 22, III).

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso, conforme Decreto nº 11.246/2022, art. 22, IV.

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato, conforme Decreto nº 11.246/2022, art. 22, V.

6.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual, conforme Decreto nº 11.246/2022, art. 22, VII.

6.16. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.17. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.18. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração, conforme

Decreto nº 11.246/2022, art. 21, IV.

Do gestor do contrato:

6.19. O gestor do contrato acompanhará os registros pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência, conforme Decreto nº 11.246/2022, art. 21, II.

6.20. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, conforme Decreto nº 11.246/2022, art. 21, III.

6.21. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme Decreto nº 11.246/2022, art.21, VIII.

6.22. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158, da Lei nº 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso, de acordo com o Decreto nº 11.246/2022, art. 21, X).

6.23. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.24. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

Da garantia contratual:

6.25. Após a adjudicação do objeto do certame a adjudicatária terá até 40 (quarenta) dias, para prestar garantia de execução correspondente a **10% (dez por cento)** do valor da contratação, como autoriza o art. 98 da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.26. Está sendo exigida a majoração da garantia contratual de 5% para 10%, em razão da importância inerente ao serviço que se pretende contratar. Trata-se da implementação de uma plataforma tecnológica avançada, que demanda um alto nível de conhecimento técnico tanto na fase de implementação quanto na de manutenção contínua. Além disso, o caráter estratégico deste serviço para a arrecadação municipal é incontestável, visto que ele é crucial para o incremento de receitas não tributárias, as quais são fundamentais para o financiamento de políticas públicas essenciais.

6.27. O aumento da garantia contratual para 10% traz uma camada adicional de segurança para o Município, assegurando maior comprometimento financeiro por parte da empresa contratada. Essa medida é uma forma eficaz de minimizar riscos de falhas ou interrupções no serviço, que poderiam impactar diretamente as finanças municipais e a eficácia da gestão pública.

6.28. Ademais, vale ressaltar que em licitações que envolvem alta tecnologia e sistemas de TI complexos, é uma prática comum no mercado a solicitação de garantias elevadas, a fim de garantir a execução fiel e completa do contrato. Esta prática é um reflexo da necessidade de mitigar os riscos associados a falhas tecnológicas e operacionais que podem ocorrer em projetos de grande magnitude e relevância.

6.29. Esta ação é indispensável para a proteção dos interesses do Município e para a garantia de que o projeto seja realizado com a máxima eficiência e segurança.

6.30. A não prestação da garantia de execução equivale à recusa injustificada para a assinatura do contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando a licitante vencedora às sanções previstas neste Edital e demais normas pertinentes.

6.31. A licitante vencedora poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

a) Dinheiro. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor da CONTRATANTE, em conta bancária, a ser indicada pelo contratante, que contemple a correção monetária do valor depositado.

b) Títulos da dívida pública. Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

c) Fiança bancária. Feita a opção pela fiança bancária, a mesma deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil fazendo constar no instrumento a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

d) Seguro - garantia. A apólice de seguro - garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item “responsabilidade da CONTRATADA” do Edital. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, a licitante vencedora poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados no item responsabilidade da CONTRATADA do Edital.

6.32. A garantia de execução assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;

b) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo da

CONTRATADA durante a execução do objeto do contrato;

c) multas moratórias e compensatórias, aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

6.33. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:

a) Caso fortuito ou força maior;

b) Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente à CONTRATANTE;

c) Fato do príncipe;

d) Hipóteses de isenção de responsabilidade decorrentes de exigência legal ou regulamentar.

6.34. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período mínimo de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual.

6.35. Readequação: O valor da garantia deve representar sempre o equivalente a 10% do valor do contrato sendo esse reavaliado anualmente no aniversário do contrato. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação dos prazos de execução, a garantia deverá ser readequada nas mesmas condições.

6.35.1. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE para fazê-lo.

6.36. Extinção: Decorrido o prazo de validade da garantia, e desde que constatado o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, esta será considerada extinta com a devolução da apólice, da carta-fiança ou com a autorização concedida pela CONTRATANTE para que a CONTRATADA realize o levantamento do depósito em dinheiro.

6.37. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

7.1. Repasses financeiros:

7.1.1. O município de Catalão decidiu estabelecer a exploração de Loterias com o menor curso possível para a administração.

7.1.2. Seguindo essa premissa, optou-se por não remunerar a contratada por preço fixo,

mas sim por um percentual sobre a movimentação financeira registrada pela plataforma contratada. Essa opção garante também que a administração minimize os possíveis prejuízos de um eventual insucesso da atividade bem como consiga superar o lapso temporal necessário para início do retorno financeiro esperado com a exploração dos jogos lotéricos.

7.1.3. A fim de amparar a formação do preço aqui estabelecido atendendo às exigências legais da lei tomou-se como base os custos apresentados nos diversos estudos realizados por outros estados da federação nos respectivos processos licitatórios de loteria nos anos 2022/2023/2024, haja vista a peculiaridade do objeto ora contratado.

7.1.4. Em se tratando de jogos de loteria/serviço público, não encontramos contratações dessa espécie no mercado privado, sendo mesmo necessário a utilização dos parâmetros usados pelos estados.

7.1.5. A contratada repassará à Contratante o percentual mínimo de 51% (cinquenta e um por cento) do GGR assim considerado o total da receita bruta auferida mensalmente subtraindo-se o total de pagamento de prêmios e seu Imposto de Renda, no mesmo período (Gaming Gross Revenue – GGR) e sua remuneração, a qual incidirá o desconto da disputa da licitação.

7.1.6. O licitante interessado deverá apresentar uma proposta contendo o maior desconto sobre a taxa média remuneratória que de acordo com o estudo apresentado no anexo 1 será de 49% (quarenta e nove por cento).

7.1.7. A disputa se dará sobre o licitante que mais reduzir sua remuneração em favor da receita a ser repassada para o Município, incidindo sobre o Gaming Gross Revenue – GGR.

LOTE ÚNICO				
Item	Descrição	Quantidade	Repasse mínimo para o município	Remuneração máxima para a contratada
único	Solução completa contendo plataforma de jogos lotéricos, controle de atividades lotéricas integrada com meios de pagamentos para controlar atividades e fluxo financeiro.	1	Mínimo de 51% (cinquenta e um por cento) do GGR	Máximo de 49% (quarenta e nove por cento) do GGR

7.2. Pagamento:

7.2.1. Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório, sintético e analítico, relativo aos valores referentes ao percentual da taxa de serviços efetivamente cobradas no mês anterior, para avaliação e aceite definitivo da CONTRATANTE.

7.2.2. O relatório será o instrumento que subsidiará a emissão da Nota Fiscal, por tanto a CONTRATADA deverá garantir que o relatório e a Nota Fiscal estejam compatíveis e

relacionados.

7.2.3. A Nota Fiscal deverá ser emitida, sem rasuras e discriminação exata dos serviços efetivamente prestados, conforme competente requisição, de acordo com dados que seguem: **MUNICÍPIO DE CATALÃO, CNPJ Nº 01.505.643/0001-50, com sede administrativa na Rua Nassin Agel nº 505, Setor Central, Catalão – GO, CEP: 75.701-050.**

7.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, acompanhada dos seguintes documentos:

7.3.1. Comprovante de Ordem de Serviço, emitida pelo Departamento Responsável, com as devidas assinaturas;

7.3.2. Comprovante de execução e conformidade dos serviços assinado pelo Fiscal/Gestor do contrato;

7.3.3. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

7.3.4. Prova de Regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal, por meio de Certidão unificada expedida Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (www.pgfn.fazenda.gov.br) e Quitação de Tributos e Contribuições Federais, expedida pela Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br); ou Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

7.3.5. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, por meio do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), expedida pela Caixa Econômica Federal (www.caixa.gov.br) ou do documento denominado “Situação de Regularidade do Empregador”, com prazo de validade em vigor na data de encerramento do prazo de entrega dos envelopes;

7.3.6. Prova de Regularidade para com a Fazenda Estadual, por meio de Certidão em relação a tributos estaduais (ICMS), expedida pela Secretaria da Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da licitante;

7.3.7. Prova de Regularidade para com a Fazenda Municipal, por meio de Certidão em relação a tributos Municipais, expedida pela Prefeitura do domicílio ou sede da licitante;

7.3.8. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (www.tst.jus.br; www.csjt.jus.br ou www.trt2.jus.br), conforme Lei nº 12.440 de 07/07/2011 e Resolução Administrativa TST nº 1470/2011.

7.4. Os pagamentos serão efetuados em ATÉ 30 (TRINTA) DIAS, através de transferência eletrônica, conforme legislação vigente, mediante apresentação das Notas Fiscais devidamente atestada pelo Setor competente, em letra bem legível, sem rasuras.

7.5. A remuneração das partes não estará sujeita a reajustamento regular, haja vista que foi estabelecida com base em percentuais.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO CONTRATADO E REGIME DE EXECUÇÃO:

Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta:

8.1. O contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade CONCORRÊNCIA, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MAIOR DESCONTO da taxa, com o modo de disputa ABERTO, com inversão de fases.

Regime de Execução:

8.2. O regime de execução é de serviço continuado de prazo fixado.

Exigências de Habilitação e Qualificação Econômico-Financeira:

8.3. As exigências de habilitação e qualificação econômico-financeira serão aquelas estipuladas no Instrumento Convocatório.

Qualificação Técnica:

8.4. Qualificação Técnica:

8.4.1. Como critério de qualificação técnica, para participar do certame, deverão ser apresentados os documentos abaixo elencados:

8.4.2. Para fins de demonstração da sua qualificação técnica, a LICITANTE individual ou o CONSÓRCIO deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o OBJETO da LICITAÇÃO, por meio da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica operacional, em nome da LICITANTE, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, ou por órgão de regulação e/ou de fiscalização, comprovando experiência prévia, ao longo de no mínimo 12 (doze) meses consecutivos, como responsável pela operação de apostas e sorteios, em ambiente físico ou virtual, com no mínimo R\$ 6.000.000,00 (seis milhões de reais) em operações lotéricas durante o período, nos seguintes parâmetros:

- a) Capacidade de ofertar no mínimo 10 tipos de jogos lotéricos dentre as modalidades licitadas, na forma on-line em tempo real.
- b) Comprovação de administração de Plataforma digital/Web de jogos lotéricos em operação há pelo menos três anos;
- c) Estruturação e administração de uma rede de pontos de venda com no mínimo 50 pontos de venda físico.

8.5. Será permitido o somatório de atestados

8.5.1. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

8.5.2. Caso seja constatada divergência entre o especificado no atestado e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação, fica a licitante sujeita às penalidades cabíveis.

8.5.3. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

8.5.4. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, informações, fornecer documentos comprobatórios, entre outros, desconstituirá o atestado e poderá configurar prática de falsidade ideológica.

8.5.5. Para a efetiva adjudicação do objeto licitado, o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá participar da Prova de Conceito- POC que nada mais é que a apresentação de amostra a ser fornecida para realização dos testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas no Termo de Referência.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

9.1. Com base em observação do mercado nacional e considerando as experiências internacionais, ficou estabelecida estimativa de arrecadação bruta com a exploração de loterias no município de Catalão para todo o período contratual.

9.2. Como os valores representam apenas estimativas e podem ou não se concretizar, o valor do contrato fica mais seguro sendo fixado pela projeção do primeiro ano de exploração lotérica sendo reajustado anualmente de acordo com o efetivamente arrecadado.

9.3. O valor da contratação foi calculado levando-se em consideração a receita bruta estimada para a plataforma (49%) nos primeiros 48 (quarenta e oito) meses, conforme anexo I, sendo R\$ 7.673.370,00 (sete milhões, seiscentos e setenta e três mil, trezentos e setenta reais).

EM MILHARRES DE REAIS

GGR (TOTAL GROSS - TOTAL PAYOUT)	1208,80	2361,29	4935,09	6154,68	7531,00	8601,24	8730,26	8934,80	9285,94	9462,41	9840,91	10234,54	10643,92	11069,68	11512,47	121467,14
RECEITA DO MUNICÍPIO 51% DO GGR	667,49	1714,31	2465,90	3138,89	3840,81	4386,63	4452,43	4556,75	4715,43	4825,83	5018,86	5219,62	5428,40	5645,54	5871,96	61948,24
RECEITA PLATAFORMA (49% DO GGR)	641,31	1647,08	2369,19	3015,79	3690,19	4214,61	4277,83	4378,05	4530,51	4636,58	4822,04	5014,93	5215,52	5424,14	5641,11	59518,90

EM MILHARES DE REAIS

GGR (TOTAL GROSS - TOTAL PAYOUT)	121467,14
RECEITA DO MUNICÍPIO 51% DO GGR	61948,24
RECEITA PLATAFORMA (49% DO GGR)	59518,90

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

10.1. Considerando que a presente licitação tem como objetivo a arrecadação de receitas para o município, não é necessário indicar dotação orçamentária. Além disso, devido à formatação do objeto, o pagamento ao contratado será efetuado com base no valor efetivamente arrecadado durante a execução do objeto.

11. OBRIGAÇÕES DO CONTRANTE:

11.1. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal no 14.133/21.

11.2. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente com auxílio de Auditor externo, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.

11.3. Notificar a CONTRATADA, de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

11.4. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

11.5. Analisar, juntamente com a CONTRATADA, as diretrizes a serem implementadas/alteradas em relação à exploração comercial dos jogos lotéricos.

11.6. Destinar os recursos advindos da exploração de Loterias conforme determinação legal e regulamentar.

11.7. Responsabilizar-se pelo Marketing institucional da Loteria municipal.

11.8. Responsabilizar-se pela fiscalização do jogo ilegal no município de Catalão, envidando seus maiores esforços na implementação de ações para o combate do jogo ilegal.

12. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO:

12.1. Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento e do Termo de Referência.

12.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

12.3. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a CONTRATANTE proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

12.4. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social,

impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado na execução contratual. A inadimplência da CONTRATADA quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento.

12.5. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

12.6. Corrigir falhas na execução contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste contrato ou Termo de Referência, no prazo fixado pela CONTRATANTE, contado da sua notificação.

12.7. Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, da CLT e demais normas do Ministério do Trabalho, relativos a segurança e a medicina do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.

12.8. Durante a execução dos serviços, é dever da CONTRATADA, a adequação de suas rotinas às eventuais alterações legislativas e/ou operacionais dos órgãos oficiais, visando a plena obediência aos regramentos aplicáveis a cada área de serviço.

12.9. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito ou meio eletrônico, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos necessários.

12.10. Assumir total responsabilidade por quaisquer danos, acidentes ou perdas que seus empregados venham a sofrer ou cometer durante ou em decorrência da execução dos serviços contratados.

12.11. Responsabilizar-se por todas as questões, reclamações trabalhistas, demandas judiciais, ações por perdas ou danos e indenizações oriundas de erros, danos ou quaisquer prejuízos causados por seus empregados durante a execução dos serviços, não cabendo, em nenhuma hipótese, responsabilidade solidária por parte da CONTRATANTE.

12.12. Solicitar à CONTRATANTE, em tempo hábil, quaisquer informações ou esclarecimentos, que julgar necessários e que possam vir a comprometer a execução do objeto contratual.

12.13. Receber, apurar e resolver eventuais queixas e reclamações, devidamente fundamentadas, dos apostadores;

12.14. Informar imediatamente à CONTRATANTE quando for citada ou intimada de qualquer ação judicial ou procedimento administrativo que possa resultar em responsabilidade DA CONTRATANTE, inclusive dos termos e prazos processuais, bem como envidar os melhores esforços na defesa dos interesses comuns, praticando todos os atos processuais cabíveis com esse objetivo. Fica facultado à CONTRATANTE, valer-se de qualquer instrumento processual de intervenção de terceiros.

12.15. Ressarcir à CONTRATANTE todos os desembolsos decorrentes de determinações judiciais, de qualquer espécie, para satisfação de obrigações originalmente imputáveis à CONTRATADA, inclusive reclamações trabalhistas propostas por empregados ou terceiros vinculados à CONTRATADA, bem como a danos a apostadores e órgãos de controle e fiscalização;

12.16. Indicar endereço eletrônico para recebimento de chamados de suporte e demais comunicações.

12.17. Fornecer número de telefone ao custo de ligação local (DDD) ou gratuita (0800), para abertura de chamados em caso de indisponibilidade do sistema.

13. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

13.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

13.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

13.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

13.4. A Administração deverá ser informada, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

13.5. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

13.6. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

13.7. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

13.8. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

13.9. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual

controlado, com registro individual rastreável, de tratamentos realizados (LGPD, art. 37) com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

13.10. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

13.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial à ANPD, por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

Catalão - GO, 02 de dezembro de 2024.

Nelson Martins Fayad
Secretário Municipal de Administração