

**ANEXO 6 DO TERMO DE REFERÊNCIA
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

1. APRESENTAÇÃO

1.1. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) tem por objetivo definir os níveis de qualidade esperados para os SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO, SISTEMA DE OPERAÇÃO DE LOTERIA, EFICIÊNCIA OPERACIONAL e CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS, proporcionando a penalização em caso de não atingimento das metas previstas.

1.2. A eventual penalização referente ao descumprimento do ANS não desobriga o CONCESSIONÁRIO da prestação de serviço não cumprida, nem dos demais serviços, nos prazos e condições estabelecidas.

1.3. O objeto será avaliado considerando a correspondência entre as especificações mínimas exigidas e o efetivamente executado, bem como o atendimento aos prazos e às demais condições previstas.

1.4. O Fiscal do Contrato designado pelo PODER CONCEDENTE acompanhará a regularidade da(s) etapa(s) da prestação do serviço. Caso haja o descumprimento do ANS, o CONCESSIONÁRIO será penalizado, conforme previsão no edital e seus anexos.

1.5. Transcorrido o prazo de manifestação, sem contestação por parte do CONCESSIONÁRIO, ou julgada improcedente sua contestação, será confirmada a penalização e condições do ANS.

1.6. Caso seja registrado junto à ouvidoria do PODER CONCEDENTE e seja constatada a recorrência de reclamações procedentes com mesmo objeto, o PODER CONCEDENTE penalizará o CONCESSIONÁRIO conforme as penalidades previstas em edital e seus anexos.

1.7. Entende-se por “receita bruta do concessionário (GGR)” o produto da arrecadação total proveniente da exploração dos produtos lotéricos, após o pagamento de prêmios e imposto de renda incidente sobre a premiação.

2. SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO

2.1. O CONCESSIONÁRIO deve garantir total disponibilidade da integração de seu sistema de operação de apostas com a plataforma de gestão e meios de pagamento do PODER CONCEDENTE.

2.2. O CONCESSIONÁRIO deve garantir que todas as transações financeiras sejam integradas com a plataforma de gestão e meios de pagamento do PODER CONCEDENTE.

2.3. O CONCESSIONÁRIO deve garantir que todas as atividades de jogo *online*, pontos de venda dedicados e não dedicados sejam integrados com a plataforma de gestão e meios de pagamento do PODER CONCEDENTE.

2.4. O CONCESSIONÁRIO deve garantir que todas as atividades de jogo possuam o código único e sequencial gerado pela plataforma de gestão e meios de pagamento do PODER CONCEDENTE.

2.5. Caso o CONCESSIONÁRIO não atinja a meta estabelecida, o PODER CONCEDENTE aplicará notificações/autuações/multa de acordo com os graus de impactos previstos, descritos a seguir:

Indicador	Disponibilidade média mensal para o serviço de integração deverá ser de no mínimo 99,8%: média mensal de disponibilidade para cada unidade de serviço, computada em horas e minutos, e apresentado em percentual (%).	
Meta	99,8% de disponibilidade dos serviços	
Observação	Serão observados os períodos mensais e quantidade de violações de eventos – e os períodos de interrupções previamente comunicados e acordados com o PODER CONCEDENTE. A título de referência, para um período de apuração de 30 dias (720 horas): a) 99,8% de disponibilidade correspondem a 718,56 horas; b) 99% correspondem a 712,8 horas; e c) 98% correspondem a 705,6 horas. A título de referência, para um período de apuração de 30 dias (100% de eventos integrados): a) 99,8% de eventos integrados em até 1 horas b) 99% de eventos integrados em até 1 hora; e c) 98% de eventos integrados em até 1 hora.	
Grau de Impacto		Percentuais de desconto sobre o valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência
Baixo	99,7% a 99%	0,1% (zero vírgula um por cento)
Médio	98,9% a 98%	0,2% (zero vírgula dois por cento)
Alto	Abaixo de 98%	0,4% (zero vírgula quatro por cento)

3. SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO

3.1. Cumprir com os prazos máximos exigidos no ANS para atendimento do

usuário/apostador.

3.2. Fornecer canal de atendimento de suporte técnico.

3.3. Canal de atendimento para reclamações que foram registradas junto à ouvidoria do PODER CONCEDENTE ou do Estado do Paraná.

3.4. Responder às reclamações que foram reportadas pelo PODER CONCEDENTE, conforme prazos máximos exigidos no ANS.

3.5. Caso o CONCESSIONÁRIO não atinja a meta estabelecida, o PODER CONCEDENTE aplicará notificações/autuações/multa de acordo com os graus de impactos previstos, descritos a seguir:

ANS DE SERVIÇOS – SUPORTE TÉCNICO		
Grau 1	Severidade alta: Um problema que tenha um impacto crítico na capacidade de o CONCESSIONÁRIO manter o sistema ativo. Um número significativo de usuários da solução PROPOSTA é incapaz de executar adequadamente as suas tarefas. O sistema está inoperante ou severamente degradado. Para os chamados classificados como de Severidade 01, a assistência técnica será prestada em regime 24x7 (remota).	
Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico		Percentuais de Multa por Descumprimento do ANS
Primeiro retorno telefônico ou e-mail	Até 2 (duas) horas corridas	0,80% Por hora de atraso
Solução técnica	Até 6 (seis) horas corridas	1,00% Por hora de atraso ou fração, por chamado
Base de cálculo	Valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência.	
Teto	4 ocorrências	

Grau 2	Severidade média: Um problema que tenha um impacto na capacidade de o CONCESSIONÁRIO manter o sistema ativo, cuja severidade seja significativa, porém não crítica, e que possa ser de natureza repetitiva. O funcionamento do sistema é afetado, mas o desempenho não foi severamente degradado. Para os chamados classificados como Severidade 02, a assistência técnica será prestada em regime 24x7 (remota)	
Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico		Percentuais de Multa por Descumprimento do ANS
Primeiro retorno telefônico ou e-mail	Até 2 (duas) horas corridas	0,50% Por hora de atraso
Solução técnica	Até 8 (oito) horas corridas	0,80% A cada 2 (duas) horas de atraso ou fração, por chamado
Base de cálculo	Valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da	

	ocorrência.
Teto	6 ocorrências

Grau 3	Severidade baixa: Um problema pontual que não cause impacto na capacidade operacional de o CONCESSIONÁRIO manter o sistema ativo. Ex. Uma funcionalidade apresentando defeito. Para os chamados classificados como Severidade 03, a assistência técnica será prestada em horário comercial, em regime 8x5 (remota).	
	Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico	Percentuais de Multa por Descumprimento do ANS
Primeiro retorno telefônico ou e-mail	Até 4 (quatro) horas úteis	0,20% Por hora de atraso
Solução técnica	Até 40 (quarenta) horas úteis	0,40% A cada 4 (quatro) horas de atraso ou fração, por chamado
Base de cálculo	Valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência.	
Teto	6 ocorrências	

Grau 4	Consulta: Não é um problema e sim suporte para ajustes ou otimizações. Não se trata de alteração no escopo da solução e sim uma melhoria para desempenho na usabilidade. Para os chamados classificados como Severidade 04, a assistência técnica será prestada em horário comercial, em regime 8x5 (remota).	
	Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico	Percentuais de Multa por Descumprimento do ANS
Primeiro retorno telefônico ou e-mail	Até 4 (quatro) horas úteis	0,02% Por hora de atraso
Resposta	Até 15 (quinze) dias corridos	0,05% A cada 12 (doze) horas de atraso ou fração, por chamado
Base de cálculo	Valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência.	
Teto	15 ocorrências	

4. SISTEMA DE OPERAÇÃO DE APOSTAS

4.1. Manter alta disponibilidade nos sistemas de operação de apostas.

4.2. Atualização dos sistemas de operação de apostas mantendo as melhores práticas de jogo seguro.

4.3. Caso o CONCESSIONÁRIO não atinja a meta estabelecida, o PODER CONCEDENTE aplicará notificações/autuações/multa de acordo com os graus de impactos previstos, descritos a seguir:

Indicador	Disponibilidade média mensal para o sistema de operação de apostas deverá ser de no mínimo 99,8%: média mensal de disponibilidade para cada unidade de serviço,
------------------	--

	computada em horas e minutos, e apresentado em percentual (%);	
Meta	99,8% de disponibilidade dos serviços	
Observação	Serão observados os períodos de apuração – do primeiro dia até o último dia do mês – e os períodos de interrupções previamente comunicados e acordados com o PODER CONCEDENTE. A título de referência, para um período de apuração de 30 dias (720 horas): a) 99,8% de disponibilidade corresponde a 718,56 horas; b) 99% correspondem a 712,8 horas; e c) 98% correspondem a 705,6 horas.	
Grau de Impacto		Percentuais de desconto sobre o valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência
Baixo	99,7% a 99%	0,2% (zero vírgula dois por cento)
Médio	98,9% a 98%	0,5% (zero vírgula cinco por cento)
Alto	Abaixo de 98%	1% (um por cento)

5. EFICIÊNCIA OPERACIONAL

5.1. Manter a operacionalização mínima do mercado de apostas no Estado do Paraná.

5.2. Caso o CONCESSIONÁRIO não atinja a meta estabelecida, o PODER CONCEDENTE aplicará notificações/autuações/multa de acordo com os graus de impactos previstos, descritos a seguir:

Indicador	Eficiência operacional a longo prazo, considerado de alta severidade, medido pela operacionalização de percentual mínimo aplicado sobre a arrecadação total do mercado de loteria no Estado do Paraná. O indicador deve ser alcançado até o terceiro ano de vigência do contrato e mantido até o término contratual.
Meta	5% (cinco por cento) do mercado mensal de loteria.
Observação	O mercado mensal de loteria no Estado do Paraná corresponde à arrecadação total dos CONCESSIONÁRIOS, devidamente habilitados pelo PODER CONCEDENTE., obtida pelo somatório do valor bruto proveniente da exploração dos produtos de loterias por CONCESSIONÁRIO e por mês.
Teto	2 ocorrências

6. CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

6.1. Tabela de infrações aplicadas quando do descumprimento das obrigações contratuais:

Item	Infração	Multa (%)
1	Agir com fraude na comercialização de Aposta Virtual ou Física.	1,0
2	Comercializar Plano de Jogo sem a homologação do PODER CONCEDENTE.	1,0
3	Efetuar mensagens publicitárias em violação às melhores práticas exaradas pelas entidades certificadoras de loterias.	0,2
4	Não inserir, no canal de Aposta Virtual, as informações e advertências sobre jogo responsável.	0,2
5	Não coibir comportamentos inadequados dos apostadores,	0,2

	consideradas as condutas tipificadas na legislação e regulação específicas.	
8	Atraso na realização dos sorteios e extrações programadas mensalmente.	1,0
9	Atraso no pagamento de prêmios (após 48 horas do pedido de saque).	1,0
10	Utilizar artifícios para a obtenção de recursos virtuais/fictícios para a prestação de contas, e/ou para reduzir valores a serem repassados ao Estado do Paraná ou pagos como premiação aos apostadores.	1,0
11	Frustrar ou atrasar o pagamento devido ao Estado do Paraná a título de <i>royalties</i> , na forma do CONTRATO.	0,5
12	Não divulgar adequadamente ao público em geral, e aos apostadores em particular, a adoção de procedimentos especiais na ocorrência de situações excepcionais.	0,2
13	Não oferecer aos consumidores quaisquer dos canais de comunicação exigidos.	0,5
14	Não manter um canal de atendimento permanente para receber e processar as críticas e sugestões dos consumidores ou de terceiros afetados pela prestação do serviço.	0,5
15	Não corrigir irregularidades indicadas pela fiscalização, no prazo de 30 (trinta) dias ou no prazo anotado no próprio termo ou criar empecilhos, não colaborar ou não cumprir com as determinações do PODER CONCEDENTE.	0,5
16	Não apresentar os relatórios, documentos e informações quando devidamente solicitado.	0,1
17	Impedir livre acesso, a qualquer tempo, das pessoas encarregadas, pelo PODER CONCEDENTE ou regulador e fiscalização aos locais onde estejam sendo desenvolvidas atividades relacionadas com o objeto da Concessão.	0,2
18	Deixar de apresentar laudo específico de auditoria independente, conforme os prazos estabelecidos em Edital e seus anexos.	0,5
19	Não cumprimento da obrigação de fazer/não fazer indicada na advertência aplicada, dentro do respectivo prazo.	0,3
20	Não apresentar as certificações exigidas no Contrato de Concessão, Edital/Termo de Referência, no prazo estipulado	0,8
21	Agir em desconformidade com as certificações exigidas para a operação.	1,0
22	Não renovar as certificações nos prazos estabelecidos.	0,8
23	Não manter a garantia contratual válida, vigente e nas condições previstas no CONTRATO, durante toda a vigência contratual.	0,5
24	Não apresentar ao PODER CONCEDENTE comprovação de reajuste anual da Garantia Contratual, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, tendo como data-base a data da assinatura do CONTRATO.	0,1
25	Não apresentar ao PODER CONCEDENTE, em até 10 (dez) dias úteis antes do término do prazo de vigência da garantia contratual, documento comprobatório de renovação da respectiva garantia.	0,5
26	Descumprir as obrigações tributárias e trabalhistas decorrentes de sua atividade.	0,4
27	Descumprir/alterar os Planos aprovado pelo PODER CONCEDENTE.	1,0
28	Proceder à alteração de controle acionário e/ou de participação do acionista, sem a prévia e expressa anuência do PODER CONCEDENTE.	1,0
29	Ensejar a declaração de caducidade da Concessão.	20,0
30	Não manter durante todo o prazo da Concessão todas as condições	0,5

	de habilitação que lhe foram exigidas em Edital e seus anexos.	
31	Celebrar Contrato de exploração de Receitas Extraordinárias, por prazo superior ao da Concessão ou sem a anuência do PODER CONCEDENTE.	1,0
32	Frustrar ou atrasar os pagamentos devidos, previstos no CONTRATO.	0,5

6.2. O percentual da multa indicada na tabela acima é aplicado sobre o valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência.

7. DESCUMPRIMENTO DO ANS

7.1. O contrato estará sujeito à rescisão e aplicação das penalidades previstas caso as notificações/autuações/multas por descumprimento do ANS atinjam ou superem o total do teto estipulado de qualquer uma das metas/graus de ANS, **durante o período de 12 (doze) meses**, se aplicável.

7.2. Decorrido 12 (doze) meses sem que as notificações/autuações/multas tenham atingido os patamares acima, inicia-se novo período de acompanhamento/apuração.

7.3. O não atendimento do ANS por pequena ou ínfima diferença, na primeira ocorrência, em situações com severidade Grau 3, ou 4, poderá ser objeto apenas de notificação.

7.4. Para permitir a apuração do atendimento e mensurar o cumprimento do ANS, o CONCESSIONÁRIO deverá disponibilizar canal de comunicação por *e-mail*. Esse canal de comunicação deve possibilitar, no mínimo, o registro das seguintes informações:

- a) Horário de abertura.
- b) Grau de severidade e descrição da ocorrência.
- c) Horário do primeiro retorno por parte do CONCESSIONÁRIO.
- d) Horário de início dos trabalhos do CONCESSIONÁRIO para a solução técnica.
- e) Comunicação, pelo CONCESSIONÁRIO, da conclusão dos trabalhos para solução da situação.
- f) Avaliação do PODER CONCEDENTE sobre a conclusão da solução técnica.

7.5. Para fins de controle de prazos de atendimento, será considerado solucionado ou concluído o chamado técnico no horário de comunicação, pelo CONCESSIONÁRIO, da conclusão dos trabalhos, desde que a avaliação do PODER CONCEDENTE seja positiva, ainda que ocorra posteriormente.

7.6. Inovações e aprimoramento das soluções tecnológicas podem levar à revisão do ANS, buscando garantir a qualidade dos serviços para o usuário final.



ePROTOCOLO



Documento: **ANEXO6TRAcordodeNiveldeServico.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Nicole Jeanne Rego Grubhofer (XXX.605.399-XX)** em 11/12/2023 18:06 Local: LOTTOPAR/AOP, **Lucia Burzynski Bialli (XXX.636.389-XX)** em 11/12/2023 18:06 Local: LOTTOPAR/AOP.

Assinatura Simples realizada por: **Leonardo Teixeira da Silva (XXX.738.559-XX)** em 11/12/2023 18:06 Local: LOTTOPAR/AOP, **Guilherme Schlumberger (XXX.797.779-XX)** em 11/12/2023 18:08 Local: LOTTOPAR/AT.

Inserido ao protocolo **21.306.064-3** por: **Nicole Jeanne Rego Grubhofer** em: 11/12/2023 18:04.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
4c3e8e161738944f0bd94ab49f92fa3c.