

## **ANEXO X - 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 AQF, 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-se 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 pela LOTTOPAR 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 a ouvidoria da LOTTOPAR e seja constatada a recorrência de reclamações procedentes com mesmo objeto, a LOTTOPAR penalizará o CONCESSIONÁRIO de forma das penalidades do 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 da LOTTOPAR.

2.2. O CONCESSIONÁRIO deve garantir que todas as transações financeiras sejam integradas com a plataforma de gestão da LOTTOPAR.

2.3. O CONCESSIONÁRIO deve garantir que todas as atividades de jogo *online* sejam integradas com a plataforma de gestão da LOTTOPAR.

2.4. O CONCESSIONÁRIO deve garantir que todas as atividades de jogo possuam o código único e sequencial gerado pela plataforma de gestão da LOTTOPAR.

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

<b>Indicador</b>	Disponibilidade média mensal para o <b>serviço de integração</b> 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 (%).	
<b>Meta</b>	99,8% de disponibilidade dos serviços	
<b>Observação</b>	Serão observados os períodos mensais – e os períodos de interrupções previamente comunicados e acordados com a LOTTOPAR. A título de referência, para um período de apuração de 30 dias (720 horas): <b>a)</b> 99,8% de disponibilidade correspondem a 718,56 horas; <b>b)</b> 99% correspondem a 712,8 horas; e <b>c)</b> 98% correspondem a 705,6 horas.	
<b>Grau de Impacto</b>		<b>Percentuais de desconto sobre o valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência</b>
<b>Baixo</b>	99,7% a 99%	0,1% (zero vírgula um por cento)
<b>Médio</b>	98,9% a 98%	0,2% (zero vírgula dois por cento)
<b>Alto</b>	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 a ouvidoria da LOTTOPAR ou do Estado do Paraná.

3.4. Responder as reclamações que foram reportadas pela LOTTOPAR conforme

prazos máximos exigidos no ANS.

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

<b>ANS DE SERVIÇOS – SUPORTE TÉCNICO</b>		
<b>Grau 1</b>	<b>Severidade alta:</b> Um problema que tenha um impacto crítico na capacidade do CONCESSIONÁRIO em 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).	
<b>Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico</b>		<b>Percentuais de Multa por Descumprimento do ANS</b>
<b>Primeiro retorno telefônico ou e-mail</b>	Até 2 (duas) horas corridas	0,80% Por hora de atraso
<b>Solução técnica</b>	Até 6 (seis) horas corridas	1,00% Por hora de atraso ou fração, por chamado
<b>Base de cálculo</b>	Valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência.	
<b>Teto</b>	4 ocorrências	

<b>Grau 2</b>	<b>Severidade média:</b> Um problema que tenha um impacto na capacidade do CONCESSIONÁRIO em 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)	
<b>Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico</b>		<b>Percentuais de Multa por Descumprimento do ANS</b>
<b>Primeiro retorno telefônico ou e-mail</b>	Até 2 (duas) horas corridas	0,50% Por hora de atraso
<b>Solução técnica</b>	Até 8 (oito) horas corridas	0,80% A cada 2 (duas) horas de atraso ou fração, por chamado
<b>Base de cálculo</b>	Valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência.	
<b>Teto</b>	6 ocorrências	

<b>Grau 3</b>	<b>Severidade baixa:</b> Um problema pontual que não cause impacto na capacidade operacional do CONCESSIONÁRIO em 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).	
<b>Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico</b>		<b>Percentuais de Multa por Descumprimento do ANS</b>
<b>Primeiro retorno telefônico</b>	Até 4 (quatro) horas	0,20%

ou e-mail	úteis	Por hora de atraso
<b>Solução técnica</b>	Até 40 (quarenta) horas úteis	0,40% A cada 4 (quatro) horas de atraso ou fração, por chamado
<b>Base de cálculo</b>	Valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência.	
<b>Teto</b>	6 ocorrências	

<b>Grau 4</b>	<b>Consulta:</b> 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).	
<b>Metas: Prazos máximos, contados do chamado técnico</b>		<b>Percentuais de Multa por Descumprimento do ANS</b>
<b>Primeiro retorno telefônico ou e-mail</b>	Até 4 (quatro) horas úteis	0,02% Por hora de atraso
<b>Resposta</b>	Até 15 (quinze) dias corridos	0,05% A cada 12 (doze) horas de atraso ou fração, por chamado
<b>Base de cálculo</b>	Valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência.	
<b>Teto</b>	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, a LOTTOPAR aplicará notificações/autuações/multa de acordo com os graus de impactos previstos, descritos a seguir:

<b>Indicador</b>	Disponibilidade média mensal para o <b>sistema de operação de apostas esportivas</b> 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 (%);	
<b>Meta</b>	99,8% de disponibilidade dos serviços	
<b>Observação</b>	Serão observados os períodos de apuração – do dia 20 (0h) do mês anterior ao dia 19 (0h) do mês atual – e os períodos de interrupções previamente comunicados e acordados com a LOTTOPAR. A título de referência, para um período de apuração de 30 dias (720 horas): <b>a)</b> 99,8% de disponibilidade corresponde a 718,56 horas; <b>b)</b> 99% correspondem a 712,8 horas; e <b>c)</b> 98% correspondem a 705,6 horas.	
<b>Grau de Impacto</b>		<b>Percentuais de desconto sobre o valor da receita bruta do concessionário (GGR), no mês da ocorrência</b>
<b>Baixo</b>	99,7% a 99%	0,2% (zero vírgula dois por cento)
<b>Médio</b>	98,9% a 98%	0,5% (zero vírgula cinco por cento)

<b>Alto</b>	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, a LOTTOPAR aplicará notificações/autuações/multa de acordo com os graus de impactos previstos, descritos a seguir:

<b>Indicador</b>	Eficiência operacional a longo prazo, considerado de alta severidade, medido pela operacionalização de percentual mínimo aplicado sobre a arrecadação total do mercado de AQF no Estado do Paraná. O indicador deve ser alcançado até o terceiro ano de vigência do contrato e mantido até o término contratual.
<b>Meta</b>	5% (cinco por cento) do mercado mensal de AQF.
<b>Observação</b>	O mercado mensal de AQF no Estado do Paraná corresponde à arrecadação total dos CONCESSIONÁRIOS, devidamente habilitados pela LOTTOPAR, obtida pelo somatório do valor bruto proveniente da exploração dos produtos de AQF por CONCESSIONÁRIO e por mês.
<b>Teto</b>	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	1,0
2	Comercializar Plano de Jogo sem a homologação da LOTTOPAR.	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, consideradas as condutas tipificadas na legislação e regulação específicas.	0,2
6	Não pagamento dos prêmios aos ganhadores nos prazos Estipulados no Edital e seus anexos.	2,0
7	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
8	Frustrar ou atrasar o pagamento devido ao Estado do Paraná a título de royalties, na forma do CONTRATO.	0,5
9	Não divulgar adequadamente ao público em geral, e aos apostadores em particular, a adoção de procedimentos especiais na ocorrência de situações excepcionais.	0,2
10	Não oferecer aos consumidores quaisquer dos canais de	0,5

	comunicação exigidos.	
11	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
12	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 da LOTTOPAR.	0,1
13	Não apresentar os relatórios, documentos e informações quando devidamente solicitado.	0,1
14	Impedir livre acesso, a qualquer tempo, das pessoas encarregadas, pela LOTTOPAR ou verificador independente, da fiscalização aos locais onde estejam sendo desenvolvidas atividades relacionadas com o objeto da Concessão.	0,2
15	Deixar de apresentar laudo específico de auditoria independente conforme os prazos estabelecidos neste Termo.	0,5
16	Não cumprimento da obrigação de fazer / não fazer indicada na advertência aplicada, dentro do respectivo prazo.	0,3
17	Não apresentar as certificações de qualidade/conformidade exigidas no Contrato de Concessão, Edital/Termo de Referência, no prazo assinalado.	0,8
18	Agir em desconformidade com as certificações de qualidade exigidas para a operação.	1,0
19	Não renovar as certificações de qualidade nos prazos estabelecidos.	0,8
20	Não manter a garantia contratual válida, vigente e nas condições previstas no CONTRATO, durante toda a vigência contratual.	0,5
21	Não apresentar à LOTTOPAR 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
22	Não apresentar à LOTTOPAR, 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
23	Descumprir as obrigações tributárias e trabalhistas decorrentes de sua atividade.	0,4
24	Descumprir/alterar o Plano Operacional aprovado pela LOTTOPAR.	1,0
25	Proceder à alteração de controle acionário e/ou de participação do acionista, sem a prévia e expressa anuência da LOTTOPAR.	1,0
26	Ensejar a declaração de caducidade da Concessão.	20,0
27	Não manter durante todo o prazo da Concessão todas as condições de habilitação que lhe foram exigidas no Edital e seus anexos.	0,5
28	Celebrar Contrato de exploração de Receitas Extraordinárias, por prazo superior ao da Concessão.	1,0
29	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 inicial de 12 (doze) meses de vigência**, 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 da LOTTOPAR 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 da LOTTOPAR 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.