

**PROCEDURA DI SELEZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE
DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DEL GIOCO DEL LOTTO
AUTOMATIZZATO E DEGLI ALTRI GIOCHI NUMERICI A QUOTA FISSA**

Allegato D

**ISTRUZIONI PER LA REDAZIONE DEL PROGETTO ORGANIZZATIVO,
CRITERI E MODALITÀ DI VALUTAZIONE**

INDICE

Sommario

PREMESSA	3
PARTE PRIMA: STRUTTURA E CONTENUTI DEL PROGETTO	4
1. REQUISITI ORGANIZZATIVI DEL CONCESSIONARIO	4
1.1. Struttura organizzativa	4
1.2. Le funzioni ed i processi operativi	4
2. CONTENUTO DEL PROGETTO	5
2.1. Articolazione organizzativa	5
2.2. Le funzioni ed i processi operativi	7
PARTE SECONDA: CRITERI E REGOLE DI VALUTAZIONE	9
3. VALUTAZIONE DEL PROGETTO	9

PREMESSA

Il presente documento definisce i contenuti e le modalità per la redazione del **progetto organizzativo** per la gestione del servizio del **gioco del lotto automatizzato** e degli altri **giochi numerici a quota fissa** che deve essere presentato dal **candidato** insieme alla **domanda di partecipazione** entro i termini e secondo le modalità definite al capitolo 6 del **capitolato d'oneri** e costituisce uno degli elementi di valutazione dell'offerta.

In caso di **aggiudicazione**, il **candidato** è tenuto a realizzare l'organizzazione per l'esercizio delle attività oggetto di **concessione** nel rispetto dei contenuti del presente **progetto organizzativo**.

L'organizzazione che il **concessionario** realizzerà, secondo quanto descritto nel progetto organizzativo, e che presenterà all'avvio in esercizio della raccolta del gioco oggetto di **concessione**, sarà oggetto di verifica da parte di **ADM**.

Il presente documento si articola in due parti:

- ❖ nella prima parte sono riportati i requisiti di base che devono formare il **progetto organizzativo** presentato dal **candidato**, fermo restando che devono essere rispettate integralmente anche tutte le ulteriori prescrizioni del **capitolato tecnico**; sono inoltre indicati gli argomenti che il **candidato** deve sviluppare per caratterizzare il proprio progetto;
- ❖ la seconda parte riporta i criteri di valutazione e le modalità di attribuzione del punteggio al progetto presentato.

PARTE PRIMA: STRUTTURA E CONTENUTI DEL PROGETTO

1. REQUISITI ORGANIZZATIVI DEL CONCESSIONARIO

1.1. Struttura organizzativa

Per l'esercizio della attività oggetto di **concessione**, l'**aggiudicatario** deve costituire la società di capitali di cui ai paragrafi 5.8 e 5.9 del **capitolato d'oneri**, avente una sede operativa nel territorio dello Stato italiano.

La predetta società deve garantire un'adeguata struttura organizzativa in grado di gestire il servizio del **gioco del lotto automatizzato** e degli altri **giochi numerici a quota fissa** ai vari livelli in cui esso è articolato. In particolare, deve garantire il presidio operativo, il monitoraggio del servizio oggetto di **concessione**, la conduzione tecnico-funzionale della **rete telematica**, la gestione amministrativa dei **punti di raccolta**, la gestione contabile ed amministrativa previste dalla normativa vigente, la gestione delle estrazioni, il monitoraggio dei comportamenti di gioco, l'informazione al consumatore, la formazione del personale, l'assistenza tecnico funzionale ai vari livelli di articolazione della rete.

1.2. Organizzazione e gestione del piano di aggiornamento tecnologico

Il piano di aggiornamento tecnologico e la sua puntuale esecuzione nel rispetto della continuità del **servizio del gioco del lotto automatizzato e degli altri giochi numerici a quota fissa** e del mantenimento della relativa raccolta e del conseguente utile erariale, rappresentano il cuore del **progetto tecnico**. Pertanto la pianificazione, l'organizzazione, le risorse, le procedure di monitoraggio, gli impatti stimati, i rischi e il loro governo, la capacità di gestire l'aggiornamento tecnologico costituiscono elementi fondamentali per la valutazione del progetto.

1.3. Le funzioni ed i processi operativi

In particolare, sono considerati elementi chiave per l'organizzazione del servizio:

a) La gestione della rete dei punti di raccolta fisici e a distanza

La rete dei **punti di raccolta fisici** e quella dei **punti di raccolta a distanza** provvede alla raccolta del gioco oggetto di **concessione** nel pieno rispetto della normativa vigente in materia e delle direttive di **ADM**. Particolare attenzione deve essere data alla funzione dedicata al monitoraggio dei **punti di raccolta**, alla gestione delle disposizioni di **ADM** riguardanti attivazione/revoca dei **punti di raccolta fisici**, all'interfaccia con i **punti di raccolta**. La soluzione organizzativa indicata a riguardo costituisce elemento per la valutazione del progetto con particolare riferimento al presidio.

b) Customer service

I consumatori devono essere informati, assistiti e tutelati nel rispetto delle disposizioni stabilite da **ADM** in materia di "gioco legale e responsabile".

In particolare, deve essere assicurata:

- la presenza di un *contact center* di informazione ed assistenza ai consumatori, accessibile anche on line, relativamente ai regolamenti dei giochi, alle prescrizioni e disposizioni vigenti per la tutela del gioco lecito;
- la realizzazione di adeguate misure di presidio e monitoraggio sui **punti di raccolta** finalizzate a:

- supportare la commercializzazione dei prodotti in modo conforme alla normativa ed alle disposizioni di **ADM** in particolar modo in relazione alle disposizioni in materia di “gioco legale e responsabile”.

c) Logistica distributiva

Il gioco nei **punti di raccolta fisici** è basato su schede e scontrini di gioco ed altro eventuale materiale di consumo, la cui produzione e distribuzione è affidata al **concessionario**. Poiché la mancanza di tali materiali comporta l'impossibilità di effettuare le giocate o limitazioni alle scelte del consumatore, la loro disponibilità e rapidità di reintegro costituisce un elemento di rilevante importanza ai fini della valutazione del progetto.

d) Assistenza ai punti di raccolta fisici e a distanza

Il **concessionario** deve garantire adeguata assistenza centrale e periferica ai **punti di raccolta fisici e a distanza**.

A tal fine il **concessionario** provvede alla gestione del sistema centrale di *Contact Center* in modo da assicurare risposte tempestive alle richieste di chiarimento dei **punti di raccolta fisici e a distanza**. Inoltre, il **concessionario** è responsabile della rimozione di possibili malfunzionamenti della **rete telematica** che pregiudicano l'operatività del gioco.

In particolare, il **concessionario** assicura il servizio di assistenza centrale ai **punti di raccolta fisici e a distanza** negli orari di seguito indicati:

- tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 07:00 alle ore 20:00.

Il **concessionario** assicura l'assistenza periferica ai **punti di raccolta fisici** ovvero l'assistenza tecnica e capillare sul territorio necessaria alla rimozione di possibili malfunzionamenti delle apparecchiature installate presso i **punti di raccolta fisici**.

In particolare, il **concessionario** assicura il servizio di assistenza tecnica ai **punti di raccolta fisici** negli orari di seguito indicati:

- tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 07:00 alle ore 20:00.

e) Assistenza agli uffici di ADM.

Il **concessionario** deve garantire adeguata assistenza centrale e periferica agli uffici di **ADM** nella formazione sull'uso delle apparecchiature e delle procedure informatiche, rimozione di malfunzionamenti ed evasione di richieste di tipo informativo.

1. CONTENUTO DEL PROGETTO

2.1. Articolazione organizzativa

Nel **progetto organizzativo** presentato dal **candidato** devono essere sviluppati i seguenti elementi:

- descrizione della struttura societaria della società di capitali che sarà titolare della **concessione**, di cui ai paragrafi 5.8 e 5.9 del **capitolato d'oneri**, con particolare riferimento alla composizione della compagine societaria indicando gli elementi descrittivi e quantitativi relativi alle attività svolte sia dalla società stessa che dalle società che detengono

partecipazioni rilevanti superiori al 2% (due per cento), collegate o controllate, ed al posizionamento sui diversi mercati.

Con particolare riferimento alla struttura organizzativa di suddetta società di capitali, si richiedono i seguenti elementi.

- rappresentazione grafica dell'organigramma;
- articolazione organizzativa della struttura con descrizione sintetica delle funzioni svolte da ciascuna delle unità organizzative, con particolare dettaglio del ruolo nei rapporti istituzionali, con specifica delle aree di responsabilità e delle deleghe;
- dimensionamento delle singole unità organizzative e ripartizione del personale per qualifiche, con indicazione dell'esperienza delle figure professionali dedicate;
- localizzazione delle unità organizzative e relativi organici ripartiti per località/qualifica;
- regole, misure e procedure che saranno adottate per l'eventuale corporate governance;
- descrizione del sistema contabile con particolare riferimento alle modalità di separazione contabile;
- struttura dei controlli interni ed indicazione della società incaricata dell'auditing;
- descrizione del sistema di gestione dei rischi;
- descrizione dell'unità organizzativa che il **candidato** si impegna a costituire nel territorio italiano per gli adempimenti previsti nel **capitolato d'oneri** a seguito dell'**aggiudicazione** nonché degli obblighi previsti per l'intera durata ed efficacia della **concessione**;
- indicazione del ruolo di eventuali società controllanti, controllate o collegate coinvolte nei processi relativi alla gestione caratteristica;
- indicazione delle imprese ausiliarie, di cui al paragrafo 5.5 del **capitolato d'oneri**, che apportano i requisiti di partecipazione alla **procedura di selezione** ovvero le risorse essenziali per la gestione caratteristica delle attività e funzioni oggetto della concessione.

2.2. Organizzazione e gestione del piano di aggiornamento tecnologico

Nel progetto presentato dal **candidato**, con riferimento al **piano di aggiornamento tecnologico** presentato negli allegati **progetto tecnico** e **piano di investimento**, devono essere sviluppati i seguenti elementi:

- organizzazione e risorse a supporto dell'implementazione del piano;
- pianificazione e tempistiche dei principali passaggi per l'aggiornamento del sistema di elaborazione e della rete di trasmissione dati, dei terminali e delle altre tecnologie complementari del punto di raccolta fisico, la distribuzione e il testing del software (test e criteri di accettazione), la formazione degli utenti, la migrazione/conversione dei dati dal vecchio sistema;
- struttura e contenuti dei vari processi;
- impatti, *risk management* e procedure di governo;
- processi di *backup*, *recovery* e *failover*, piani di test;
- monitoraggio e reporting su transizione (tipologia e frequenza);
- ogni ulteriore elemento che il candidato ritenga utile per qualificare il progetto presentato.

2.3. Le funzioni ed i processi operativi

a) Gestione della rete dei punti di raccolta.

Nel progetto presentato dal **candidato** devono essere descritte le modalità di organizzazione, gestione, assistenza e controllo della rete dei **punti di raccolta fisici** sul territorio e di quella dei **punti di raccolta a distanza** con particolare riferimento a:

- profilo e dimensionamento della struttura organizzativa del **concessionario** per la gestione dei **punti di raccolta**;
- modalità di contatto tra la funzione di gestione dei **punti di raccolta** ed i **punti di raccolta fisici**;
- gestione e controllo delle richieste di **ADM** riguardanti l'attivazione/revoca di **punti di vendita fisici**;
- definizione di misure di presidio e monitoraggio sui **punti di raccolta** finalizzate a supportare la commercializzazione del **gioco del lotto automatizzato** e degli altri **giochi numerici a quota fissa** in modo conforme alla normativa ed alle indicazioni di **ADM**;
- ogni ulteriore elemento che il **candidato** ritenga utile per qualificare il progetto presentato.

b) Customer service

Nel **progetto organizzativo** presentato dal **candidato** deve essere contenuta la descrizione dettagliata dell'organizzazione e delle procedure adottate per la gestione delle relazioni con i consumatori e per garantire la correttezza dello svolgimento del gioco con particolare riferimento a:

- canali di contatto/informazione a disposizione del consumatore,
- contenuti dell'informazione;
- orari di accesso.

c) Logistica distributiva

Nel progetto presentato dal **candidato** deve essere descritta l'organizzazione della logistica relativamente alle attività di produzione, stoccaggio e distribuzione ai **punti di raccolta fisici** del materiale di gioco con particolare riferimento a:

- modalità di programmazione della produzione delle schede di gioco, degli scontrini di gioco e di ogni altro materiale di gioco, anche di tipo promozionale, per assicurare la corretta e continua soddisfazione dei fabbisogni dei **punti di raccolta fisici** (modalità per la determinazione del fabbisogno del materiale di gioco, elaborazione dei piani di produzione, controllo delle scorte e mantenimento di “scorte di sicurezza”);
- gestione dei magazzini con particolare evidenza dei sistemi di allarme e di sicurezza che si intendono adottare;
- modalità di distribuzione fisica delle schede di gioco, scontrini di gioco e di ogni altro materiale di gioco evidenziando i seguenti aspetti:
 - articolazione della distribuzione sul territorio;
 - frequenza di consegna dei materiali ai **punti vendita fisici**;
 - tempi di consegna programmati;

- procedure di emergenza in caso di richieste non programmate da parte dei **punti vendita fisici** e tempi medi di consegna;
- ogni ulteriore elemento che il **candidato** ritenga utile per qualificare il progetto presentato;
- controllo di qualità sia dei materiali prodotti che del sistema di distribuzione adottato.

d) Assistenza ai punti di raccolta

Il **candidato** deve indicare l'organizzazione del servizio di assistenza ai **punti di raccolta**, le procedure di attivazione del servizio e i meccanismi di controllo dell'attività di assistenza tecnica ai **punti di raccolta**, con particolare riferimento al:

- sistema di *Contact Center* per la gestione delle relazioni con i **punti di raccolta** nonché la tracciatura di ogni richiesta di assistenza (segnalazione di malfunzionamenti, richieste informative, altre necessità);
- il servizio di assistenza tecnica sul territorio ai **punti di raccolta fisici**.

e) Assistenza agli Uffici di ADM.

Il **candidato** deve indicare l'organizzazione del servizio di assistenza tecnico-funzionale per gli utenti di **ADM** finalizzato a:

- fornire supporto agli uffici di **ADM**, sia a livello periferico che centrale, nell'espletamento delle proprie attività di controllo e monitoraggio.

Deve essere data cura alle modalità di tracciamento delle richieste fino alla loro evasione.

f) Gestione delle operazioni di estrazione

Il **candidato** deve indicare l'organizzazione del servizio finalizzato ad assicurare il corretto espletamento di tutte le operazioni di estrazione.

PARTE SECONDA: CRITERI E REGOLE DI VALUTAZIONE

2. VALUTAZIONE DEL PROGETTO

3.1 Valutazione complessiva di tipo qualitativo

L'assegnazione del punteggio al **progetto organizzativo** presentato da ogni singolo **candidato**, per un massimo di 5 punti, è effettuata dalla Commissione di Selezione in relazione alle migliori prassi usate in analoghi contesti aziendali, con riferimento alla coerenza e solidità complessiva del progetto.

I progetti presentati dai **candidati** sono suddivisi in componenti omogenee, elencate nella tabella 1, che sono oggetto di distinte valutazioni di tipo qualitativo. Per ogni componente del progetto, sono prese in considerazione sia l'idoneità della soluzione prospettata che la qualità ed esaustività della descrizione progettuale.

Per ciascuna delle suddette componenti è assegnato un punteggio elementare provvisorio compreso tra 1 e 10; la sommatoria dei punteggi elementari provvisori assegnati, opportunamente pesati in base ai coefficienti percentuali indicati nella medesima tabella 1, rappresenta il punteggio complessivo provvisorio realizzato da ciascun **candidato**.

- a) Al **candidato**, il cui progetto ottiene il punteggio complessivo provvisorio più elevato, è assegnato il punteggio massimo previsto pari a 5 punti. Agli altri **candidati** è assegnato il punteggio di valutazione che si ottiene moltiplicando il valore di 5 per il rapporto tra il punteggio complessivo provvisorio realizzato e quello del progetto che ha ottenuto il punteggio di valutazione pari a 5, procedendo al troncamento del punteggio al quarto decimale.

Tabella 1

Componente	Principali fattori di valutazione	Peso
Struttura organizzativa	Struttura e profilo della società, tipo di organizzazione dedicata al gioco, esperienza delle risorse dedicate; relazioni illustrative annesse al documento, referenze;	20%
Organizzazione e gestione del piano di aggiornamento tecnologico	Pianificazione e organizzazione, risorse dedicate, procedure di monitoraggio, impatti stimati, rischi e loro governo; capacità di gestire l'aggiornamento su rete complessa e di grandi dimensioni; capacità di gestione di reti diverse in parallelo per periodi di transizione	20%
Gestione della rete dei punti di raccolta	Organizzazione che gestisce la rete con particolare riguardo ai processi di formazione degli addetti; supporto, monitoraggio e formazione ai punti di raccolta	20%
Customer service	Organizzazione del customer service, qualificazione e formazione del personale, processi di controllo	10%
Logistica distributiva	Articolazione e dimensionamento,, processi di produzione delle schede e dell'altro materiale di consumo, gestione dei magazzini, processi di trasporto e distribuzione ai punti di raccolta fisici	10%

<p>Assistenza ai punti di raccolta fisici e a distanza, assistenza agli uffici ADM, gestione operazioni di estrazione</p>	<p>Organizzazione, procedure gestionali e di controllo del contact center e del servizio di assistenza tecnica; Organizzazione, procedure gestionali e di controllo del servizio di assistenza tecnica agli uffici ADM; Organizzazione, procedure gestionali e di controllo per la gestione delle operazioni di estrazione;</p>	<p>20%</p>