

**PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE  
DELL’ESERCIZIO A DISTANZA DEI GIOCHI PUBBLICI DI CUI  
ALL’ARTICOLO 1, COMMA 935, DELLA LEGGE 28 DICEMBRE 2015 N. 208**

**Regole tecniche per la gestione della concessione**

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>6</b>
<b>PARTE PRIMA DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' E FUNZIONI PUBBLICHE AFFIDATE IN CONCESSIONE</b>	<b>6</b>
1. ADEMPIMENTI DEL CONCESSIONARIO	7
1.1 IMPIANTO DELLA RETE TELEMATICA	8
1.2 SISTEMA DI GESTIONE DEI CONTI DI GIOCO	8
2. GESTIONE DEL GIOCO	9
2.1 TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI	9
2.2 GESTIONE DEL GIOCO A DISTANZA	10
<b>PARTE SECONDA REQUISITI TECNICI E LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>13</b>
3. MODALITA' DI COLLOQUIO CON IL SISTEMA CENTRALIZZATO	14
3.1 PROTOCOLLO DI COMUNICAZIONE	14
3.2 SICUREZZA	14
3.3 RAPPORTO DEL CONTO DI GIOCO	15
4. REGISTRAZIONE DELLA GIOCATA	16
5. SISTEMA DI ELABORAZIONE	17
5.1 CARATTERISTICHE DEL CENTRO DI ELABORAZIONE DATI	18
6. RETI DI TRASMISSIONE DATI	21

7.	CARATTERISTICHE TECNICHE DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ	22
7.1	ADEMPIMENTI TECNICI DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ	22
7.2	TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI	22
7.3	ADEGUAMENTI TECNOLOGICI	24
7.4	INFRASTRUTTURA DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ	24
8.	LIVELLI DI SERVIZIO	26
8.1	PRESTAZIONI DEL SISTEMA	26
8.2	CONDUZIONE DELLA RETE TELEMATICA	26
9.	SICUREZZA	28
10.	VERIFICHE E CONTROLLI	29
10.1	VERIFICA DEL COLLOQUIO CON IL SISTEMA CENTRALIZZATO	29
10.2	VERIFICA TECNICO-FUNZIONALE	29
10.3	CONTROLLI ED ISPEZIONI	29
11.	ALLEGATO - LINEE GUIDA PER LA STESURA DEL PROGETTO TECNICO PER LA PRESENTAZIONE DEL SISTEMA DI CONTI DI GIOCO	31
1.	CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA CONTI DI GIOCO	33
2.	CARATTERISTICHE TECNICHE FUNZIONALI DEL SISTEMA DI CONTI DI GIOCO	34
2.1	Caratteristiche tecniche	34
2.2	Funzionalità di sicurezza	34
2.2.1	Sicurezza del centro elaborazione del sistema conti di gioco	34

2.2.2	Sicurezza interfaccia del sistema utente	35
2.3	Funzionalità di configurazione, gestione e monitoraggio	36
2.3.1	Configurazione	36
2.3.2	Apertura e chiusura conto	36
2.3.3	Gestione conto	37
2.4	Funzionalità di controllo	38
2.4.1	Dati di sistema – Dati Utente e loro interrogazione	38
2.5	Memorizzazione delle informazioni	39
3.	CARATTERISTICHE TECNICHE FUNZIONALI DEL PORTALE UTENTE	41
3.1	Caratteristiche tecniche	42
3.2	Funzionalità di sicurezza	42
3.3	Funzionalità di configurazione, gestione e monitoraggio	43
3.4	Funzionalità di interrogazione	43
3.5	Memorizzazione delle informazioni	44
4.	CARATTERISTICHE TECNICHE FUNZIONALI DELLE MODALITÀ DI ACCREDITO DELLE VINCITE	46
4.1	Funzionalità di sicurezza	46
5.	CARATTERISTICHE TECNICHE FUNZIONALI DEL SOTTOSISTEMA DI RECOVERY E DI BACKUP	48
5.1	Caratteristiche tecniche	48
5.2	Funzionalità di backup/restore dei dati	48
5.3	Funzionalità di disaster recovery	49
6.	SOLUZIONI DI <i>RESPONSIBLE GAMING</i>	50

## **PREMESSA**

Il presente documento riporta le specifiche tecniche che definiscono le prestazioni e le funzioni, nonché i requisiti tecnici ed i livelli di servizio, che il **concessionario** deve garantire per l'esercizio e la **raccolta a distanza** dei **giochi pubblici**. Nel corpo del documento, i termini in carattere **neretto**, assumono il significato indicato nel nomenclatore unico delle definizioni.

La parte prima del presente documento (**regole tecniche per la gestione della concessione**) descrive in dettaglio i contenuti delle attività e delle funzioni precedentemente espone, mentre la parte seconda definisce i requisiti tecnici minimi vincolanti per l'espletamento delle attività ed i livelli di servizio minimi che dovranno essere assicurati dal **concessionario**.

**PARTE PRIMA**  
**DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' E FUNZIONI PUBBLICHE**  
**AFFIDATE IN CONCESSIONE**

## 1. ADEMPIMENTI DEL CONCESSIONARIO

Il **concessionario** deve, oltre a quanto espressamente indicato nella **convenzione**, assicurare e garantire:

1. la realizzazione e/o l'adeguamento del **sistema di elaborazione**, secondo le caratteristiche definite nel presente documento;
2. la realizzazione e/o l'adeguamento delle modalità di colloquio con il **sistema centralizzato** secondo le specifiche indicate da **AAMS** nei **protocolli di comunicazione**;
3. il trasporto delle informazioni da e verso il **sistema centralizzato**, attraverso un **fornitore del servizio di connettività** riconosciuto da **AAMS**;
4. l'addebito della giocata o della posta di gioco, l'assegnazione e l'accredito delle vincite, previa validazione da parte del **sistema centralizzato**, con relativa comunicazione al giocatore;
5. la conservazione del dettaglio analitico dei movimenti e delle giocate effettuate, secondo le prescrizioni della normativa vigente.

Per l'esecuzione dei citati adempimenti il **concessionario** deve interagire con le seguenti entità:

- **AAMS**, che ha i compiti di indirizzo strategico, di governo e di gestione, nonché di supervisione e controllo dell'intero sistema di gioco e dei flussi finanziari;
- **sistema centralizzato**, ovvero il sistema informatico di **AAMS** che svolge funzioni di controllo, convalida, attribuzione del codice univoco, registrazione dei diritti di partecipazione, nonché la determinazione dell'imposta unica ed ogni altra funzione secondo quanto previsto dalla normativa vigente;

- piattaforme per la raccolta del gioco a distanza.

Ciò premesso si descrivono in dettaglio le funzioni che il **concessionario** deve svolgere per gli adempimenti sopra esposti.

## 1.1 IMPIANTO DELLA RETE TELEMATICA

Il **concessionario** deve:

- realizzare la propria **rete telematica** nel rispetto delle specifiche tecniche riportate nel presente documento;
- descrivere la propria **rete telematica** nella **relazione tecnica** che deve essere consegnata ad **AAMS** prima della comunicazione di avvenuto avviamento della **rete telematica**; tale **relazione tecnica** deve essere consegnata ad **AAMS** in versione aggiornata in occasione di **manutenzioni straordinarie**;
- consegnare ad **AAMS** le eventuali integrazioni alla **relazione tecnica** entro 10 giorni dalla data di richiesta.

## 1.2 SISTEMA DI GESTIONE DEI CONTI DI GIOCO

Il **concessionario** deve descrivere e dettagliare nella **relazione tecnica** il sistema di gestione dei conti di gioco in base alla normativa vigente secondo quanto previsto nell'Allegato: *“Linee guida per la stesura del progetto tecnico per la presentazione del sistema di conti di gioco”*.

## 2. GESTIONE DEL GIOCO

Il **concessionario** deve assicurare e garantire su qualsivoglia sito tramite il quale è consentito l'accesso alla sottoscrizione del **contratto di conto di gioco** e all'apertura e gestione del **contratto di conto di gioco**, nonché la partecipazione a distanza dei giochi del **concessionario** stesso su tutti i canali di raccolta utilizzati, l'esposizione, in modo chiaro e visibile, di:

- codice identificativo della **concessione** e ragione sociale;
- regolamenti di gioco;
- logo di **AAMS** e logo “*gioco legale e responsabile*”;
- comunicati **AAMS**;
- link al sito istituzionale di **AAMS**.

### 2.1 TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI

Il **concessionario** assolve il ruolo di **fornitore del servizio di connettività**, con le caratteristiche tecniche di cui al paragrafo 7, per il trasporto delle informazioni dal proprio sistema al **sistema centralizzato**.

In alternativa il **concessionario** può avvalersi di un **fornitore del servizio di connettività** con il quale deve stipulare un contratto di servizio, che preveda, tra le altre, la possibilità per il **concessionario** di risoluzione del contratto stesso in caso di livelli di servizio non adeguati rispetto a quelli concordati, nonché la garanzia di poter disporre, in qualunque momento, dei dati dei **conti di gioco** di propria pertinenza.

Il **concessionario** deve:

- raccogliere, in tempo reale, dopo l'apertura del gioco da parte del **sistema centralizzato**, le giocate effettuate attraverso la propria **rete di gioco a distanza**;
- scambiare in tempo reale i dati delle giocate con il **sistema centralizzato**;

- provvedere alla conduzione operativa del proprio **sistema di elaborazione**;
- adeguare il proprio **sistema di elaborazione** nonché le apparecchiature di supporto in occasione di modifiche normative, o delle specifiche tecniche definite da **AAMS**.

Il **fornitore del servizio di connettività** deve dimensionare e attivare la rete di collegamento tra il proprio sistema ed il **sistema centralizzato**.

## 2.2 GESTIONE DEL GIOCO A DISTANZA

Il **concessionario** che ha acquisito una **concessione** per l'**attivazione della rete di gioco a distanza** implementa, secondo quanto riportato nei provvedimenti per la regolamentazione della raccolta a distanza, tipologie di accettazione del gioco su uno o più canali telematici e/o telefonici:

- Internet;
- telefonia fissa (IVR, Call center);
- telefonia mobile (SMS, WAP, GPRS, UMTS e future evoluzioni);
- TV interattiva (digitale terrestre o satellitare);
- futuri canali di gioco a distanza selezionati da **AAMS**.

Per ciascun canale prescelto, il **concessionario** deve farsi carico della realizzazione di un'applicazione software che consenta l'accettazione del gioco e lo svolgimento delle altre attività, anche informative, previste dalla normativa vigente.

La trasmissione al **sistema centralizzato** delle giocate nonché dei diritti di partecipazione effettuate tramite un canale telematico deve avvenire in tempo reale secondo quanto previsto nei **protocolli di comunicazione**.

I principali requisiti funzionali che devono essere garantiti riguardano funzioni informative e funzioni di gioco.

Le funzioni informative devono rendere disponibili al giocatore le seguenti informazioni:

- il codice identificativo della **concessione** e la ragione sociale;
- l'offerta del gioco includendo: gli ammontari trasferibili alla posta per i **giochi di sorte a quota fissa** ed i **giochi di carte organizzati in forma diversa dal torneo**, costo del diritto di partecipazione al gioco, montepremi e relative modalità di ripartizione, modalità di costituzione degli eventuali jackpot e di alimentazione di eventuali fondi, vincite comprensive degli eventuali jackpot e relative regole di assegnazione, modalità di gestione di eventuali bonus, l'ammontare rapportato alla raccolta destinato a montepremi;
- le istruzioni per la partecipazione al gioco, i regolamenti di gioco;
- le modalità di gestione dei casi di malfunzionamento dei sistemi e delle reti di trasmissione;
- gli orari di apertura del gioco;
- le modalità e i tempi per l'accredito delle vincite e dei rimborsi e per i prelievi dai **conti di gioco**;
- i requisiti minimi richiesti alle postazioni dei giocatori per la partecipazione al gioco a distanza;
- i recapiti per il servizio di assistenza al giocatore;
- le domande frequenti;
- i link verso i siti istituzionali legati al mondo dei giochi ed, in particolare, a quello di **AAMS**;
- la normativa vigente in materia del gioco a distanza ed ogni altro provvedimento di **AAMS** relativo ai giochi da esso disciplinati;
- le informazioni in materia di gioco legale e responsabile;

- l'**atto convenzionale di concessione**;
- la denominazione, la natura giuridica, il codice fiscale, la partita IVA nonché la sede legale del **concessionario**.

Tutte le citate informazioni devono essere rese disponibili su qualsivoglia sito web, o altro canale a distanza, gestito dal **concessionario** tramite il quale è consentito l'accesso alla sottoscrizione del **contratto di gioco** e all'apertura e gestione del **contratto di gioco**, nonché la partecipazione a distanza dei giochi del **concessionario** stesso.

Le funzioni di gioco devono avere le seguenti caratteristiche:

- accettare la giocata;
- consentire la verifica delle giocate effettuate e delle eventuali vincite;
- consentire l'accredito delle vincite e gestire i **mezzi di pagamento**;
- consentire la visualizzazione e la stampa dei dati riepilogativi della giocata. Tale stampa deve obbligatoriamente riportare almeno:
  - a) il codice univoco attribuito dal **sistema centralizzato di AAMS** in fase di convalida della giocata o del diritto di partecipazione e l'importo del relativo addebito sul conto;
  - b) il codice identificativo del **conto di gioco** e il codice fiscale del titolare del medesimo, con le modalità previste dalla normativa vigente.

**PARTE SECONDA**  
**REQUISITI TECNICI E LIVELLI DI SERVIZIO**

### 3. MODALITA' DI COLLOQUIO CON IL SISTEMA CENTRALIZZATO

Il **concessionario** deve realizzare il collegamento tra il proprio **sistema di elaborazione** ed il **sistema centralizzato** avvalendosi di un **fornitore del servizio di connettività**. Il **fornitore del servizio di connettività** può essere oltre che il **concessionario** stesso anche un fornitore terzo.

L'attuazione delle funzionalità richieste per la raccolta del gioco mediante la **rete di gioco a distanza**, comporta un continuo scambio di informazioni in tempo reale, su rete dedicata alla trasmissione dati, tra il **sistema di elaborazione** del **concessionario** ed il **sistema centralizzato**, tramite il **fornitore del servizio di connettività**.

#### 3.1 PROTOCOLLO DI COMUNICAZIONE

Gli scambi di informazioni devono avvenire secondo gli standard stabiliti nei **protocolli di comunicazione**.

I **protocolli di comunicazione** definiscono la tipologia di dati trasmessi al **sistema centralizzato** (relativi sia ai giochi a distanza effettuati che alla gestione dell'anagrafe dei **conti di gioco**), la struttura dei messaggi applicativi ed i livelli di trasporto utilizzati per la comunicazione nonché gli standard di sicurezza adottati.

#### 3.2 SICUREZZA

Per motivi di autenticazione, di riservatezza ed integrità dei dati, i messaggi scambiati tra il **concessionario** ed il **sistema centralizzato** possono prevedere la firma digitale; gli algoritmi di cifratura e le relative modalità di utilizzo sono definiti nei **protocolli di comunicazione**.

Il sistema del **fornitore del servizio di connettività** deve prevedere tutte le misure necessarie atte ad evitare intrusioni da parte di soggetti non direttamente autorizzati

da **AAMS**, quali sistemi firewall ed intrusion prevention, nonché software anti-malware, al fine di contrastare l'intrusione nei sistemi informatici del **fornitore del servizio di connettività**, di codice malevolo tale da provocare minaccia ai propri sistemi ed a quelli dei **concessionari** ad esso collegati.

### **3.3 RAPPORTO DEL CONTO DI GIOCO**

Il **concessionario** è tenuto a dare evidenza al giocatore del dettaglio analitico del conto di gioco a mezzo di un rapporto.

Nel rapporto del conto di gioco devono essere riportati tutti i movimenti, comprensivi degli importi, con le relative causali che concorrono alla determinazione del saldo.

#### 4. REGISTRAZIONE DELLA GIOCATA

Nel gioco a distanza il **sistema centralizzato** attribuisce e registra il codice univoco della giocata, secondo quanto stabilito nei provvedimenti vigenti che ne regolamentano la raccolta. Tale registrazione ha validità ai fini dell'addebito della giocata o della posta di gioco e dell'accredito delle vincite.

## 5. SISTEMA DI ELABORAZIONE

Nel presente paragrafo sono descritti i requisiti di riferimento per il **sistema di elaborazione**.

Il **sistema di elaborazione** deve consentire la raccolta, il trattamento delle giocate e, tramite il **fornitore del servizio di connettività**, il colloquio con il **sistema centralizzato**, secondo le specifiche fornite da **AAMS**.

A tale scopo il **sistema di elaborazione** ospita le procedure software necessarie alla:

- gestione delle giocate;
- trasmissione delle giocate, tramite il **fornitore del servizio di connettività**, al **sistema centralizzato**;
- gestione dei movimenti contabili;
- controllo della rete di trasmissione.

L'architettura del **sistema di elaborazione** deve fornire le massime garanzie in termini di capacità, disponibilità, prestazioni, sicurezza e controllabilità.

Gli aggiornamenti delle basi informative, durante le operazioni di gioco, devono essere eseguiti mediante transazioni online in tempo reale, garantendo la corretta e completa esecuzione dell'operazione e preservando l'integrità della base dati.

Il **sistema di elaborazione** deve, in ogni circostanza, risultare dimensionato in modo da garantire il rispetto del livello di prestazioni indicato nel presente documento.

L'architettura del sistema deve garantire alta affidabilità, ottenuta mediante la ridondanza di tutte le componenti e l'utilizzo di soluzioni tecnologico-organizzative che prevedano il ripristino del servizio entro le quattro ore senza alcuna perdita di

dati nei casi di malfunzionamenti che limitano le attività di raccolta del gioco (otto ore nei casi di malfunzionamenti che non limitano le attività di raccolta del gioco).

Il sistema deve, inoltre, avere caratteristiche di espandibilità e la soluzione impiegata deve essere “scalabile” per far fronte a incrementi dei volumi di gioco.

Per la gestione del gioco a distanza, il **concessionario** deve realizzare le necessarie infrastrutture applicative e tecniche secondo i requisiti funzionali descritti al punto 2.2 ed in base a quanto **AAMS** ha stabilito nei provvedimenti per la regolamentazione della raccolta del gioco a distanza.

Le caratteristiche tecniche del **sistema di elaborazione**, unitamente alla relativa strumentazione di controllo di cui si devono dotare il **concessionario** ed il **fornitore del servizio di connettività**, devono essere descritte nella **relazione tecnica**.

Le eventuali successive modifiche per **manutenzioni straordinarie** o di organizzazione, rispetto a quanto descritto nella **relazione tecnica**, dovranno essere preventivamente comunicate ad **AAMS** mediante la consegna della **relazione tecnica** nella versione aggiornata.

## 5.1 CARATTERISTICHE DEL CENTRO DI ELABORAZIONE DATI

Negli ambienti destinati ad ospitare il **sistema di elaborazione** devono essere previsti impianti di sicurezza per il personale, realizzati secondo la normativa vigente nello Stato in cui è ubicato il sistema stesso. Ad essi devono essere affiancati sistemi di controllo per la verifica del corretto funzionamento degli impianti ed a garanzia della sicurezza degli stessi.

Le singole componenti principali dei centri di elaborazione dati devono soddisfare i requisiti descritti nel seguito, tenendo conto che nel caso di hosting o housing il **concessionario** deve presentare ad **AAMS** la documentazione tecnica, prodotta dalla società fornitrice del servizio, che descrive i requisiti medesimi.

### *Ubicazione del CED*

Il centro elaborazione dati deve essere installato in uno Stato dello Spazio economico europeo.

L'ubicazione del centro elaborazione dati e dei suoi componenti, nonché i relativi spostamenti, dovranno essere comunicati ad **AAMS**.

### *Strutture interne*

Per gli ambienti che ospitano gli apparati elaborativi devono essere previsti contropavimenti e controsoffitti, in relazione alle norme e agli standard di riferimento.

Gli ambienti devono essere realizzati con l'utilizzo di materiali incombustibili, fonoassorbenti ed antisfondamento. Tutti gli ambienti devono essere adeguatamente climatizzati e dotati di luci di emergenza.

La suddivisione degli ambienti deve essere realizzata in modo da consentire un agevole controllo visivo delle apparecchiature.

### *Postazione di controllo*

Le segnalazioni relative al funzionamento degli impianti (allarmi, climatizzazione, estinzione, etc.) devono confluire ad un'unica postazione di controllo.

Da tale postazione si deve poter agire sulla totalità degli apparati.

### *Controllo degli accessi*

Deve essere previsto il controllo automatizzato degli accessi del personale presso i locali che ospitano le **dotazioni tecnologiche**.

Il sistema di controllo degli accessi deve consentire la possibilità di gestire la registrazione degli accessi.

### *Rilevazione fumi e antincendio*

In tutti i locali devono essere previsti rilevatori per i fumi, idoneamente collocati e collegati ad un quadro di controllo ed alla centrale di controllo.

L'impianto deve funzionare sia in maniera automatica che manuale, deve prevedere allarmi acustici ed ottici e l'entrata in funzione automatica degli estintori.

**Gruppi di continuità e generatori**

Devono essere previsti gruppi di continuità e generatori di corrente idonei a consentire il funzionamento del sistema anche in caso di mancata erogazione di energia elettrica.

## 6. RETI DI TRASMISSIONE DATI

Le reti di trasmissione dati predisposte dal **concessionario** devono essere in grado di gestire il colloquio telematico tra il **sistema di elaborazione** e la **rete di gioco a distanza**.

Le caratteristiche tecniche della soluzione individuata per il collegamento telematico nonché la tempistica di intervento in caso di malfunzionamento concordata con il fornitore della rete, devono essere descritte nella **relazione tecnica** da consegnare ad **AAMS**.

Non esistono particolari vincoli sulla tecnologia da impiegare per la realizzazione di tale rete di trasmissione dati.

E' tuttavia richiesto che la rete di comunicazione sia basata su soluzioni tecnologiche standard di mercato normalmente offerte dagli operatori di telecomunicazioni, ed implementi tecnologie di sicurezza in grado di assicurare l'integrità e la riservatezza dei dati scambiati.

La rete di comunicazione deve inoltre garantire la disponibilità necessaria al rispetto dei livelli di prestazioni del sistema indicati nel presente documento.

## 7. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

### 7.1 ADEMPIMENTI TECNICI DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

Il **fornitore del servizio di connettività** deve assicurare e garantire:

- il trasporto delle informazioni dai propri sistemi al **sistema centralizzato** e viceversa;
- l'adeguamento dei propri sistemi informatici, secondo le caratteristiche definite nel presente documento;
- l'adeguamento delle modalità di colloquio con il **sistema centralizzato** secondo quanto indicato dai **protocolli di comunicazione**.

Ciò premesso, si descrivono in dettaglio le funzioni che il **fornitore del servizio di connettività** deve svolgere per gli adempimenti sopra esposti.

### 7.2 TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI

Il **fornitore del servizio di connettività** deve dimensionare e predisporre, a suo carico, una rete di collegamento con il **sistema centralizzato**. Ferma restando la facoltà di **AAMS** ad autorizzare altri soggetti, le linee di collegamento devono essere intestate al soggetto autorizzato da **AAMS** a svolgere il servizio di **fornitore del servizio di connettività**.

La rete di collegamento dovrà avere le seguenti caratteristiche di base:

- ridondanza di linea e degli apparati al fine di garantire il costante e continuo colloquio tra i sistemi coinvolti;

- supportare lo scambio di informazioni con il **sistema centralizzato** e con il sito alternativo secondo le modalità previste dai **protocolli di comunicazione** relativi alle diverse offerte di gioco;
- consentire il trasferimento tra il sistema del **fornitore del servizio di connettività** ed il **sistema centralizzato** e viceversa, delle necessarie informazioni.

Ferma restando la facoltà di **AAMS** di modificare le presenti specifiche, rimarranno in vigore le modalità di connessione basate su reti dedicate (CDN, Frame Relay, Datawan o equivalenti) per il collegamento tra le apparecchiature di frontiera e la sede del **sistema centralizzato**, con terminazione di tipo “seriale V.35” e linea ISDN di backup.

Il **fornitore del servizio di connettività** già autorizzato da AAMS ed al quale risulta attivato un collegamento SPC (sistema Pubblico di Connettività), è autorizzato ad utilizzare tale collegamento per lo scambio di informazioni tra il sistema del fornitore stesso ed il **sistema centralizzato**, esclusivamente per le **scommesse ippiche**. Resta ferma la limitazione per tale tipologia di collegamento al solo territorio nazionale italiano.

Oltre alle modalità sopra menzionate, sarà disponibile la modalità di connessione tramite VPN su Internet vincolata all'utilizzo di tecnologie specifiche; i dettagli di tale modalità di connessione saranno resi disponibili ai concessionari al momento della richiesta di questa tipologia di connessione.

Resta inteso che i collegamenti realizzati saranno vincolati alla verifica di compatibilità con i sistemi informatici del **sistema centralizzato**.

### 7.3 ADEGUAMENTI TECNOLOGICI

Il **fornitore del servizio di connettività** deve:

- provvedere alla conduzione operativa del proprio sistema informatico e delle apparecchiature di rete nonché del collegamento;
- adeguare il proprio sistema e le apparecchiature di rete, in occasione di modifiche normative o di variazione delle specifiche tecniche definite da **AAMS**;
- adeguare le modalità di colloquio con il **sistema centralizzato** alle specifiche indicate dai **protocolli di comunicazione**.

### 7.4 INFRASTRUTTURA DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

Una stessa infrastruttura non può essere condivisa da due o più **fornitori del servizio di connettività**.

Il sistema del **fornitore del servizio di connettività** deve predisporre le seguenti funzionalità applicative:

- gestione delle transazioni relative al gioco mediante lo scambio online con il **sistema centralizzato**;
- trasmissione ai **sistemi di elaborazione** dei **concessionari** ad esso collegati delle informazioni fornite dal **sistema centralizzato**;
- monitoraggio della rete verso i **concessionari**;
- monitoraggio della rete verso il **sistema centralizzato**.

L'architettura del sistema del **fornitore del servizio di connettività** deve fornire le massime garanzie in termini di capacità, disponibilità, prestazioni, sicurezza e controllabilità.

Gli aggiornamenti delle basi informative, durante le operazioni di gioco, devono essere eseguiti mediante transazioni online in tempo reale, garantendo la corretta e completa esecuzione dell'operazione e preservando l'integrità della base dati.

Il sistema del **fornitore del servizio di connettività** deve risultare dimensionato in modo da garantire, in ogni circostanza, il rispetto del livello di prestazioni indicato nel presente documento.

L'architettura del sistema deve garantire alta affidabilità, ottenuta mediante la ridondanza di tutte le componenti e l'utilizzo di soluzioni tecnologico-organizzative che prevedano il ripristino del servizio entro le quattro ore senza alcuna perdita di dati.

Il sistema deve, inoltre, avere caratteristiche di espandibilità e la soluzione impiegata deve essere "scalabile" per far fronte a incrementi dei volumi di gioco.

Le caratteristiche tecniche del sistema, unitamente alla relativa strumentazione di controllo di cui si deve dotare il **fornitore del servizio di connettività**, devono essere descritte nella **relazione tecnica** che il **concessionario** deve consegnare ad **AAMS**. Le eventuali successive modifiche di architettura o di organizzazione, rispetto a quanto descritto nella **relazione tecnica**, dovranno essere comunicate ad **AAMS** mediante la consegna della **relazione tecnica** nella versione aggiornata.

## 8. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio che il **sistema di elaborazione del concessionario** e il sistema del **fornitore del servizio di connettività** devono assicurare, riguardano:

- prestazioni del sistema;
- conduzione tecnico-operativa del sistema.

Le modalità di rilevazione dei dati necessari per la verifica dei livelli di servizio, unitamente alla relativa strumentazione di controllo devono essere descritte nella **relazione tecnica** che deve essere consegnata ad **AAMS**.

### 8.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA

Il **sistema di elaborazione** deve garantire la continuità del servizio durante l'operazione di gioco, in ogni circostanza, indipendentemente dal carico del **sistema di elaborazione** stesso.

### 8.2 CONDUZIONE DELLA RETE TELEMATICA

Nell'ambito della conduzione tecnico-operativa deve in particolare essere garantita la percentuale di disponibilità del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**.

La mancata disponibilità del servizio è da considerarsi al netto dei tempi occorrenti per le **manutenzioni straordinarie** e programmate, preventivamente concordate con **AAMS**.

In particolare devono essere garantiti i seguenti livelli di servizio:

- a) percentuale di disponibilità del sistema e della **rete telematica**, rilevata nell'intervallo di funzionamento del **sistema centralizzato** gestito da **AAMS** e, comunque, nell'intervallo di disponibilità del servizio previsto per ciascun gioco

dalle disposizioni di **AAMS**, dal lunedì alla domenica, non inferiore al 96% (novantasei per cento) su base mensile e non inferiore al 92% (novantadue per cento) su base giornaliera;

- b) i tempi di ripristino del servizio delle apparecchiature critiche del sistema, in particolare per i dischi e le unità centrali, devono essere di:
- 4 ore lavorative, 7 giorni su 7 per i malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco;
  - 8 ore lavorative, 7 giorni su 7 per i malfunzionamenti che non limitano l'attività di raccolta del gioco.

Tale livello di servizio deve essere assicurato contestualmente all'avvio operativo delle apparecchiature medesime.

## 9. SICUREZZA

Devono essere garantiti all'interno del **sistema di elaborazione** del **concessionario** e del sistema del **fornitore del servizio di connettività** opportuni meccanismi di sicurezza logico-fisica, quali dispositivi di firewalling, intrusion prevention e software per la rilevazione del malware.

Deve essere altresì garantita l'integrità e la riservatezza delle informazioni.

I **sistemi di elaborazione** devono essere dotati di dispositivi che contrastino tentativi di manomissione e/o intrusione.

Nella **relazione tecnica** devono essere descritte le misure adottate per garantire la sicurezza logica, fisica e perimetrale del sistema, così come dettagliate nel piano di sicurezza del sistema informatico.

Deve essere assicurato negli ambienti del centro di elaborazione dati il rispetto delle normative vigenti in termini di sicurezza per le persone che operano al suo interno.

## 10. VERIFICHE E CONTROLLI

### 10.1 VERIFICA DEL COLLOQUIO CON IL SISTEMA CENTRALIZZATO

Al fine di accertare il completo rispetto delle specifiche di colloquio descritte nei **protocolli di comunicazione** è prevista una sessione di prova atta a verificare la compatibilità delle applicazioni realizzate dal **fornitore del servizio di connettività** per lo scambio telematico delle informazioni di gioco con il **sistema centralizzato**, limitatamente ai giochi oggetto della **concessione** e alla gestione dell'anagrafe dei **conti di gioco**.

### 10.2 VERIFICA TECNICO-FUNZIONALE

**AAMS** oltre a verificare la rispondenza alla **relazione tecnica** di ciascun componente del sistema, procede al controllo degli esiti delle funzioni automatizzate relative al **sistema di elaborazione** di supporto al gioco.

La verifica tecnico-funzionale può essere svolta da **AAMS** sia direttamente sia indirettamente attraverso propri incaricati.

### 10.3 CONTROLLI ED ISPEZIONI

Come previsto dalla convenzione, **AAMS** può effettuare, durante il periodo di vigenza della **concessione**, controlli ed ispezioni del sistema di ciascun **concessionario** e del **fornitore del servizio di connettività**. Tali controlli, atti a verificare la corretta esecuzione di tutte le attività e funzioni pubbliche affidate in **concessione**, prevedono anche:

- la verifica della rispondenza del sistema del **concessionario** a quanto riportato nella **relazione tecnica** ed alle eventuali successive modifiche/integrazioni autorizzate da **AAMS**;
- l'analisi dei dati consuntivi sulle prestazioni del sistema e la verifica del rispetto dei livelli di servizio.

Le predette attività di verifica e controllo saranno svolte da **AAMS** sia direttamente sia indirettamente attraverso propri incaricati.

**11. ALLEGATO - LINEE GUIDA PER LA STESURA DEL PROGETTO  
TECNICO PER LA PRESENTAZIONE DEL SISTEMA DI CONTI DI  
GIOCO**

## **PREMESSA**

La **relazione tecnica** deve contenere il “Progetto Tecnico” riportante la descrizione dei sistemi di **conti di gioco**.

Il presente documento detta le linee guida per la stesura di tale progetto.

Prevede la presentazione:

- del progetto tecnico del sistema di conti di gioco da parte del **concessionario**;
- dello schema di contratto di conto di gioco che intende adottare ovvero la dichiarazione di adozione dello schema di riferimento reso disponibile da **AAMS** sul proprio sito web;
- della documentazione, anche grafica, dei segni distintivi, dei nomi di dominio internet di primo livello e dei marchi di proprietà del concessionario stesso o di eventuali terzi nonché dei dati identificativi dei medesimi terzi, che saranno utilizzati sui siti web e sui canali per la raccolta a distanza;
- dell’informativa del gioco responsabile che sarà resa disponibile sul sito web del concessionario e su ogni altro sito web e canale a distanza tramite il quale il consumatore può avere accesso ai servizi del gioco.

In particolare il progetto tecnico ha come finalità quella di verificare la compatibilità delle soluzioni tecnologiche adottate per ciascun sistema di gioco con le caratteristiche ed i requisiti previsti dalla normativa vigente e deve essere prodotto in lingua italiana, sia in formato cartaceo che elettronico (pdf o doc), su supporto CD/DVD non riscrivibile, seguendo la struttura del presente documento ed includendo i contenuti in esso dettagliati.

Tutta la documentazione, elettronica e cartacea, deve contenere i dati identificativi del **concessionario**.

## 1. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA CONTI DI GIOCO

Il sistema di conti di gioco, ovvero la piattaforma tecnologica per l'offerta del servizio di gestione conti di gioco è composto da:

- sottosistema di gestione dei conti di gioco (nell'ambito del **Sistema di elaborazione del concessionario**);
- sottosistema di Recovery e di Backup.

Si richiede una descrizione dettagliata del sistema nel suo complesso, rappresentandone l'architettura dell'ambiente informatico e l'interazione delle varie componenti.

In particolare, anche con il supporto di schemi e rappresentazioni grafiche, devono essere riportate le modalità di connessione tra i componenti del sistema di conti di gioco.

Per quanto concerne la rete utilizzata per lo scambio dei dati tra tutti i componenti del sistema di conti di gioco, devono essere descritte:

- la topologia della rete;
- le tecnologie utilizzate;
- le tipologie dei collegamenti;
- i criteri di sicurezza adottati;
- le bande tipiche dei collegamenti, facendo riferimento anche alle varie tipologie di ambiente dedicato.

## **2. CARATTERISTICHE TECNICHE FUNZIONALI DEL SISTEMA DI CONTI DI GIOCO**

Si richiede un descrizione dettagliata delle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema di conti di gioco da parte del **concessionario**.

### **2.1 CARATTERISTICHE TECNICHE**

Devono essere opportunamente descritte per ciascun componente le relative caratteristiche hardware ed i software installati evidenziandone, tra l'altro, versione e funzionalità svolte.

### **2.2 FUNZIONALITÀ DI SICUREZZA**

#### **2.2.1 SICUREZZA DEL CENTRO ELABORAZIONE DEL SISTEMA CONTI DI GIOCO**

Con riferimento alle soluzioni adottate per garantire la sicurezza del Sottosistema di gestione dei conti di gioco, si richiede di dettagliare:

- le soluzioni fisiche adottate per la protezione delle componenti del sottosistema di gestione dei conti di gioco:
  - descrizione dettagliata delle modalità per il controllo degli accessi e per la sorveglianza degli ambienti in cui è localizzato ciascun componente;
- le soluzioni adottate per garantire la sicurezza delle comunicazioni:
  - descrizione dettagliata della rete informatica per lo scambio dei dati da e verso il sottosistema di gestione dei conti di gioco;
  - descrizione del protocollo di comunicazione utilizzato per il colloquio e compatibilità con eventuali standard presenti sul mercato;

- le soluzioni adottate per garantire la sicurezza delle comunicazioni con il sottosistema di Recovery e Backup:
  - descrizione dettagliata della rete informatica per lo scambio dei dati da e verso il sottosistema di gestione dei conti di gioco;
  - descrizione del protocollo di comunicazione utilizzato per il colloquio con il sottosistema di Recovery e Backup;
  - i meccanismi di sicurezza e di anti-intrusione al sistema dei conti di gioco.

### 2.2.2 *SICUREZZA INTERFACCIA DEL SISTEMA UTENTE*

L'Interfaccia del sistema utente riguarda:

- le connessioni al portale utente e l'interfaccia di gioco;
- le soluzioni adottate per la protezione da accessi non autorizzati che sono:
  - le procedure e livelli di autorizzazione previsti per l'accesso al sottosistema di gestione dei conti di gioco;
  - le modalità di registrazione degli accessi;
  - le misure di sicurezza anti-intrusione al sistema di conti di gioco.

Devono inoltre, essere dettagliati i **protocolli di comunicazione** utilizzati per lo scambio dei dati, con particolare riferimento ai meccanismi che assicurano l'integrità della comunicazione, la riservatezza del colloquio e l'autenticazione delle componenti.

Nel caso le caratteristiche di sicurezza richieste siano assicurate da protocolli proprietari, deve essere fornita una descrizione di tali protocolli ad un livello di dettaglio da cui sia possibile valutare la robustezza dei meccanismi utilizzati.

## 2.3 FUNZIONALITÀ DI CONFIGURAZIONE, GESTIONE E MONITORAGGIO

### 2.3.1 CONFIGURAZIONE

Con riferimento alle funzionalità del Sottosistema di gestione dei **conti di gioco** si richiede di dettagliare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- la sincronizzazione delle varie tipologie di dati con il sottosistema di gestione dei conti di gioco specificando anche quali prodotti software e protocolli di comunicazione si utilizzano da parte di tutte le componenti del sottosistema di Recovery e di Backup;
- la visualizzazione e l'impostazione di parametri di funzionamento dei sistemi (es. fasce orarie di funzionamento, impostazione della valuta, impostazione della lingua, ecc.) e dei relativi dispositivi periferici;
- la visualizzazione e l'impostazione dei parametri di funzionamento delle soluzioni di Responsible Gaming;
- la sincronizzazione temporale di tutte le componenti del sistema di conti di gioco.

### 2.3.2 APERTURA E CHIUSURA CONTO

A decorrere dalla data e con le modalità stabilite da **AAMS** con propri provvedimenti, l'apertura del **conto di gioco** è subordinata alla comunicazione al **sistema centralizzato** dei dati identificativi del giocatore e del codice di identificazione del **conto di gioco**, nonché all'avvenuta convalida da parte di **AAMS**.

Il **concessionario** attiva il **conto di gioco** solo a seguito dell'avvenuta conferma da parte del giocatore del ricevimento del codice identificativo, del codice personale o password e dell'avvenuta impostazione da parte del giocatore stesso dei parametri di autolimitazione del gioco.

Inoltre, decorsi tre anni dalla data dell'ultima movimentazione, il **conto di gioco** è estinto ed il **concessionario** ne dà informazione al giocatore presso l'ultimo indirizzo di posta elettronica conosciuto.

In tal caso, l'eventuale saldo del **conto di gioco** è devoluto all'Erario con le modalità stabilite da **AAMS** con propri provvedimenti.

Con riferimento alle funzionalità del sottosistema di gestione dei conti di gioco che consentono la gestione ed il controllo, si richiede di dettagliare le modalità inerenti all'apertura, alla gestione ed alla chiusura del **conto di gioco**.

### 2.3.3 *GESTIONE CONTO*

La giocata convalidata, o la disposizione di trasferimento per l'effettuazione di giocate, è immediatamente contabilizzata sul **conto di gioco** del giocatore mediante la registrazione del codice univoco e di tutti gli ulteriori elementi identificativi nonché l'addebito del relativo importo. A tal fine si deve dare evidenza al giocatore di tutte le movimentazioni debitorie/creditorie e loro causali.

I movimenti di accredito e di addebito del **conto di gioco**, di addebito dell'importo della giocata o del trasferimento per l'effettuazione di giocate, di accredito dell'importo della vincita o del rimborso del trasferimento al termine di giocate, ovvero di bonus, previsti per lo svolgimento dell'attività di gioco, sono comunicati al **sistema centralizzato** secondo le modalità definite nei **protocolli**

**di comunicazione** dei singoli giochi, e salvo quanto diversamente dagli stessi stabilito.

Con riferimento alle funzionalità del sottosistema di gestione dei conti di gioco, si richiede di dettagliare a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- le modalità di identificazione delle singole componenti del sistema di conti di gioco;
- le modalità di verifica dell'integrità del software installato su ciascun componente del sistema di conti di gioco;
- le tipologie di eventi previste per la segnalazione di malfunzionamenti, interruzioni di collegamento, tentate manomissioni di ciascuna delle componenti del sistema di conti di gioco e dei relativi dispositivi periferici, nonché le corrispondenti azioni previste.

## 2.4 FUNZIONALITÀ DI CONTROLLO

### 2.4.1 *DATI DI SISTEMA – DATI UTENTE E LORO INTERROGAZIONE*

Con riferimento ai dati memorizzati nel sottosistema di gestione dei conti di gioco si richiede un dettaglio delle interrogazioni, suddivise per tipologia delle informazioni, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- informazioni di gioco:
  - l'elenco delle funzionalità installate ed il dettaglio della loro abilitazione/disabilitazione nonché i relativi parametri di configurazione;
  - per ciascun gioco il dettaglio delle singole puntate effettuate e del relativo esito, con eventuale riproduzione grafica, se prevista;

- per ciascun gioco il dettaglio di tutti i contatori previsti, in particolare delle puntate effettuate, delle vincite conseguite ed erogate con riferimento anche al singolo giorno, mese ed anno;
- i guasti e gli interventi di manutenzione riferiti ad ogni singolo componente del sistema di conti di gioco con il dettaglio di data, ora e durata dell'evento;
- gli interventi effettuati sul software di ogni componente del sistema di gioco;
- i tentativi di accesso effettuati su ogni singolo componente del sistema di conti di gioco da soggetti non autorizzati;
- accessi effettuati su ogni singolo componente del sottosistema di gestione dei conti di gioco e del sottosistema di Recovery e di Backup da soggetti autorizzati;
- attività di monitoraggio:
  - procedure di verifica dell'integrità del software installato su ciascun componente del sottosistema di gestione dei conti di gioco e del sottosistema di Recovery e di Backup.

## 2.5 MEMORIZZAZIONE DELLE INFORMAZIONI

Si richiede di fornire, anche attraverso rappresentazioni grafiche degli schemi dei database e delle relazioni tra le tabelle, tutte le informazioni riferite alla banca dati del sistema di conti di gioco, nonché alle modalità di registrazione delle informazioni in essa memorizzate quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- produttore e versione del database utilizzato;

- eventuali algoritmi crittografici o di compressione utilizzati nella memorizzazione dei dati;
- dettaglio dei supporti utilizzati e delle modalità con cui i dati sono:
  - registrati;
  - modificati;
  - cancellati.

Si richiede di dettagliare, inoltre, i contatori ed i dati di gioco memorizzati per singolo sistema, anche con riferimento al singolo gioco ed al singolo jackpot quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- puntate effettuate;
- vincite erogate;
- vincite riscosse.

### 3. **CARATTERISTICHE TECNICHE FUNZIONALI DEL PORTALE UTENTE**

Si richiede di descrivere in maniera dettagliata le caratteristiche tecniche e funzionali del portale utente nonché le modalità della sua identificazione nell'ambito del sistema di conti di gioco.

Il sistema di conti di gioco, installato in uno Stato dello Spazio economico europeo, deve garantire:

- la correttezza, l'integrità, l'affidabilità, la sicurezza, la trasparenza e la riservatezza delle attività e funzioni esercitate;
- la memorizzazione e la tracciabilità dei dati relativi alle operazioni del **conto di gioco** effettuate per un periodo di dieci anni successivi alla chiusura del **conto di gioco**, adottando soluzioni che facilitano l'accesso alle informazioni per l'esercizio dell'azione di vigilanza e di controllo da parte di **AAMS**;
- la continuità del servizio mediante l'adozione di sistemi ad alta affidabilità sviluppata e mantenuta secondo le metodologie e le tecnologie allineate ai migliori standard del settore.

Inoltre il sistema di conti di gioco deve essere dotato di caratteristiche di sicurezza atte a garantire la protezione da accessi non autorizzati e l'inalterabilità dei dati scambiati.

I componenti software che il **concessionario** autorizzato richiede, eventualmente, al giocatore di installare sulla propria postazione non introducono codice malevolo e assicurano l'esclusiva connessione al sito del **concessionario** stesso.

Tale sistema deve adottare misure tecniche di geo-localizzazione degli indirizzi IP dei singoli giocatori ed impedire l'accesso dal territorio italiano a siti web gestiti dal soggetto titolare della concessione direttamente ovvero attraverso società controllanti, controllate o collegate che offrono servizi di gioco diversi da quelli consentiti dai titoli concessori rilasciati da **AAMS**.

Il sistema di conti di gioco e le reti di trasmissione dati utilizzate garantiscono i requisiti previsti dagli appositi provvedimenti di **AAMS**.

### **3.1 CARATTERISTICHE TECNICHE**

Con riferimento al sistema, si richiede una dettagliata descrizione:

- delle caratteristiche hardware;
- delle caratteristiche dei software installati, la versione, le funzionalità svolte.

### **3.2 FUNZIONALITÀ DI SICUREZZA**

Con riferimento alle soluzioni adottate per garantire la sicurezza del sistema, si richiede di dettagliare:

- le soluzioni adottate per garantire la sicurezza delle comunicazioni incluse quelle previste per la validazione delle vincite con una descrizione dettagliata della rete informatica per lo scambio dei dati da e verso il sistema;
- le soluzioni adottate per la protezione da accessi non autorizzati riguardanti:
  - le procedure e livelli di autorizzazione previsti per l'accesso al sistema;
  - le modalità di registrazione degli accessi;
  - le misure di sicurezza anti-intrusione.

### 3.3 FUNZIONALITÀ DI CONFIGURAZIONE, GESTIONE E MONITORAGGIO

Si richiede di dettagliare le funzionalità:

- di configurazione che consentano la visualizzazione e l'impostazione di parametri di funzionamento del sistema;
- di controllo di ciascun sito web e di ogni altro canale per la raccolta a distanza (es. abilitazione/disabilitazione al gioco) di proprietà del **concessionario** stesso o di eventuali terzi nonché dei dati identificativi dei medesimi terzi.

Si richiede una descrizione dettagliata delle funzionalità previste, anche con riferimento alla gestione ed il monitoraggio, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- le tipologie di eventi previste per la segnalazione di malfunzionamenti, interruzioni di collegamento, tentate manomissioni di ciascuna delle componenti, nonché le corrispondenti azioni previste;
- le procedure per la validazione e l'accredito delle vincite erogate;
- le procedure previste in caso di interruzione del colloquio con il **sistema centralizzato**;
- le procedure previste in caso di malfunzionamento di una delle componenti a cui il sistema è connesso.

### 3.4 FUNZIONALITÀ DI INTERROGAZIONE

Con riferimento alle funzionalità di memorizzazione delle informazioni, si richiede una descrizione delle caratteristiche del database utilizzato nonché un dettaglio delle informazioni in esso memorizzate, suddivise per tipologia, in particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- informazioni di gioco per ciascun sito web:
  - l'elenco dei giochi installati ed il dettaglio della loro abilitazione;
  - il dettaglio, anche con riferimento al singolo gioco, delle singole puntate effettuate e del relativo esito, con eventuale riproduzione grafica, se prevista;
  - il dettaglio, anche con riferimento al singolo gioco, di tutti i contatori previsti, in particolare delle puntate effettuate, delle vincite conseguite ed erogate con riferimento anche al singolo giorno, mese ed anno;
- eventi (malfunzionamenti, interruzioni di collegamento, tentate manomissioni):
  - connessioni e disconnessioni di ciascun componente del sistema;
  - guasti ed interventi di manutenzione riferiti ad ogni singolo componente del sistema con il dettaglio di data, ora e durata dell'evento;
  - interventi effettuati sul software di ogni componente del sistema;
  - tentativi di accesso effettuati sul sistema da soggetti non autorizzati;
- accessi:
  - accessi effettuati da soggetti autorizzati sul sistema;
- monitoraggio:
  - procedure di verifica dell'integrità del software installato sul sistema.

Devono quindi essere descritte le modalità e le funzionalità disponibili per l'accesso e l'interrogazione delle sopra citate informazioni.

### **3.5 MEMORIZZAZIONE DELLE INFORMAZIONI**

Si richiede di fornire, anche attraverso rappresentazioni grafiche degli schemi dei database e delle relazioni tra le tabelle, tutte le informazioni riferite alla banca dati

del sistema, nonché alle modalità di registrazione delle informazioni in essa memorizzate quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- produttore e versione del database utilizzato;
- eventuali algoritmi crittografici o di compressione utilizzati nella memorizzazione dei dati.

Si richiede di dettagliare, inoltre, i contatori ed i dati di gioco memorizzati, con riferimento al singolo gioco ed al singolo jackpot quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- puntate effettuate;
- vincite erogate;
- vincite rimosse.

#### 4. **CARATTERISTICHE TECNICHE FUNZIONALI DELLE MODALITÀ DI ACCREDITO DELLE VINCITE**

Si richiede una descrizione dettagliata, anche con l'ausilio di rappresentazioni grafiche, dei sistemi di pagamento adottati nell'ambito del sistema di conti di gioco e delle modalità con cui vengono accreditate le vincite.

Il **concessionario** provvede alla contabilizzazione e messa a disposizione sul conto di gioco dell'importo delle vincite, rimborsi e trasferimenti al termine di giocate con ritardo non superiore ad un'ora dal momento della certificazione ufficiale del verificarsi dell'evento che determina la vincita o il rimborso ovvero della disposizione di trasferimento del giocatore, fatto salvo quanto diversamente previsto dai regolamenti specifici relativi ai singoli giochi, e assicurandone in ogni caso la chiara e trasparente informazione sul proprio sito web e su ogni altro sito web e canale a distanza.

Il **concessionario** è responsabile della corretta contabilizzazione e messa a disposizione al giocatore nei modi convenuti entro e non oltre sette giorni dalla richiesta del prelievo e con valuta pari al giorno della richiesta degli importi di cui il giocatore ha disposto il prelievo dal **conto di gioco**, fatto salvo quanto diversamente previsto dai regolamenti specifici relativi ai singoli giochi; assicura altresì la chiara e trasparente informazione delle modalità e dei tempi delle procedure di prelievo sul proprio sito web e su ogni altro sito web e canale a distanza eventualmente utilizzati.

##### 4.1 **FUNZIONALITÀ DI SICUREZZA**

Con riferimento alle soluzioni adottate per garantire la sicurezza del sistema, si richiede di descrivere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- le soluzioni adottate per la protezione contro eventuali tentativi di frode;

- le modalità di erogazione e validazione delle vincite in caso di interruzione del collegamento con il **sistema centralizzato**.

## **5. CARATTERISTICHE TECNICHE FUNZIONALI DEL SOTTOSISTEMA DI RECOVERY E DI BACKUP**

Si richiede di fornire una descrizione dettagliata delle soluzioni di Backup e di Disaster Recovery adottate al fine di garantire il ripristino del funzionamento del sistema di conti di gioco ovvero garantirne l'affidabilità.

### **5.1 CARATTERISTICHE TECNICHE**

Si richiede di dettagliare le caratteristiche hardware di ciascun componente, indicando a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- l'ubicazione del sottosistema di Backup e Disaster Recovery;
- i prodotti hardware utilizzati;
- i componenti del sistema di gioco non soggetti a ridondanza ed eventualmente esclusi dalle funzionalità di Recovery e Backup.

Si richiede, inoltre, di dettagliare le caratteristiche software di ciascun componente, indicando:

- i prodotti software utilizzati descrivendo, anche attraverso rappresentazioni grafiche, le modalità di implementazione degli stessi;
- le componenti del database e, quindi, le tipologie di dati, non soggette alle funzionalità di Recovery e Backup.

### **5.2 FUNZIONALITÀ DI BACKUP/RESTORE DEI DATI**

Si richiede di fornire una descrizione della soluzione informatica adottata comprensiva delle modalità di implementazione del sistema di Backup.

Devono essere descritte ad esempio:

- le modalità di funzionamento del sistema di Backup;
- la periodicità prevista per le operazioni di Backup;
- le procedure previste per il ripristino dei dati.

### **5.3 FUNZIONALITÀ DI DISASTER RECOVERY**

Si richiede di fornire una descrizione della soluzione informatica adottata al fine di assicurare il ripristino dei servizi e delle funzionalità del sistema di conti di gioco.

Devono, quindi, essere descritti, ad esempio:

- le soluzioni adottate per garantire il ripristino del servizio e dell'offerta di gioco;
- le procedure previste in caso di guasto di ciascuna delle componenti del sistema di conti di gioco;
- i tempi previsti, per ripristinare le funzionalità del sistema di conti di gioco.

## 6. SOLUZIONI DI *RESPONSIBLE GAMING*

Si richiede una descrizione, nonché la modalità del loro utilizzo e della configurazione dei loro parametri, delle soluzioni di Responsible Gaming adottate, in particolare:

- visualizzazione di messaggi ed avvisi sullo schermo al fine di favorire un gioco responsabile;
- scelta obbligatoria dei parametri di autolimitazione al gioco da parte del giocatore secondo le disposizioni in materia di **AAMS**;
- verifica dell'età di ciascun giocatore, al fine di impedire il gioco ai minori di 18 anni;
- link a pagina dedicata.