

**PROCEDURA DI SELEZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE
DELLA GESTIONE DEI GIOCHI NUMERICI A TOTALIZZATORE
NAZIONALE, DEI GIOCHI COMPLEMENTARI E OPZIONALI E DELLE
RELATIVE FORME DI PARTECIPAZIONE A DISTANZA, NONCHE’ DI OGNI
ULTERIORE GIOCO NUMERICO BASATO SU UN UNICO TOTALIZZATORE
A LIVELLO NAZIONALE**

**CAPITOLATO TECNICO PER IL SUBENTRO, L’AGGIORNAMENTO
TECNOLOGICO E LA CONDUZIONE DEL SISTEMA**

INDICE

1. PREMESSA	3
2. SUBENTRO NELLA GESTIONE DEL SISTEMA OGGETTO DI DEVOLUZIONE	4
3. AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO DEL SISTEMA AUTOMATIZZATO	6
3.1 REQUISITI PER IL PIANO DI AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO	6
3.1.1 Livello locale, punti di vendita	7
3.1.2 Livello Centrale, Sistema di elaborazione	8
3.1.3 Livello Rete (trasmissione dati)	9
3.1.4 Livello Supporto (estrazione)	10
3.2 REQUISITI TECNICI MINIMI DELLE TECNOLOGIE	10
3.2.1 Requisiti tecnici per i terminali di gioco	10
3.2.2 Requisiti tecnici per il sistema di elaborazione	12
3.2.3 Requisiti tecnici per la rete di trasmissione dati	15
3.2.4 Requisiti di sicurezza generali	16
4. CONDUZIONE DEL SISTEMA	17
5. ASSISTENZA CENTRALE E PERIFERICA AI PUNTI DI VENDITA FISICI, FORMAZIONE E LOGISTICA	19
5.1 ASSISTENZA	19
5.2 FORMAZIONE	19
5.3 LOGISTICA	20
6. LIVELLI DI SERVIZIO	21

1. PREMESSA

Il presente capitolato tecnico riporta le condizioni che il concessionario deve rispettare per il subentro nella gestione dell'attuale sistema oggetto di devoluzione (vedi Allegato – Inventario sistema devoluto), le specifiche tecniche che il concessionario deve assicurare per lo sviluppo tecnologico del sistema, le prestazioni, le funzioni e i livelli di servizio che il concessionario deve garantire per la conduzione del medesimo sistema.

Il presente documento contiene alcuni riferimenti al capitolato d'oneri ed allo schema di atto di convenzione. In caso di discordanza nel contenuto di tali documenti prevale, relativamente agli elementi specifici e quantitativi, lo schema di atto di convenzione, in subordine, il capitolato d'oneri, in quanto documenti contrattuali o che configurano impegni specifici per il candidato.

2. SUBENTRO NELLA GESTIONE DEL SISTEMA OGGETTO DI DEVOLUZIONE

A partire dalla data di aggiudicazione definitiva, il concessionario deve espletare tutte le iniziative propedeutiche al completo adempimento delle attività tecnico-organizzative necessarie per il subentro nella gestione del sistema oggetto di devoluzione che dovrà completarsi entro 6 mesi.

Al momento della sottoscrizione dell'atto di convenzione il concessionario deve aver completato tutte le iniziative necessarie alla gestione del sistema oggetto di devoluzione.

Nella fase di subentro, il concessionario deve in particolare:

- organizzare e rendere pienamente operativi tutti i punti di vendita dei GNTN;
- organizzare le unità tecnico-infrastrutturali necessarie alla gestione dell'intero sistema devoluto.

Il sistema devoluto, meglio descritto nell'Allegato - Inventario sistema devoluto, è costituito da:

- Livello locale (Rete distributiva fisica)
 - apparecchiature installate nei punti di vendita e necessarie ai giochi GNTN;
- Rete:
 - servizio di rete per l'interconnessione dei dati fra il livello locale, il livello centrale e quello di supporto alla fase estrazionale.
- Livello Supporto (estrazionale):
 - apparecchiature tecnologiche e impianti in dotazione alle sale di estrazione dei GNTN;
 - apparecchiature tecnologiche presenti presso gli uffici di ADM per la gestione delle attività di competenza (monitoraggio, ecc.);
- Livello centrale:
 - apparecchiature informatiche (hardware e software) e archivi elettronici necessari per la gestione del gioco sul canale fisico e su quello a distanza;
 - sistema di Disaster Recovery;
 - sistema di trasmissione dati di gioco e contabili ad ADM.

Per il corretto subentro, inoltre, il concessionario deve:

- assicurare la formazione tecnica e operativa iniziale del personale coinvolto;
- coordinarsi, di concerto con ADM e dove necessario con l'attuale concessionario per effettuare tutte le attività tecniche e contrattuali necessarie alla presa in carico del sistema devoluto senza comprometterne la continuità operativa;

CAPITOLATO TECNICO

- realizzare un'adeguata strumentazione di controllo, finalizzata alla rilevazione dei dati necessari per la verifica dei livelli di servizio, che deve essere presentata ad ADM per approvazione insieme alle relative modalità di rilevazione.

Tutte le attività oggetto di subentro saranno soggette a verifica finale da parte di ADM.

3. AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO DEL SISTEMA AUTOMATIZZATO

Il concessionario è obbligato ad aggiornare tecnologicamente l'intero sistema automatizzato entro 3 anni dall'avvio della concessione, mediante un piano di aggiornamento tecnologico finalizzato a realizzare un nuovo sistema automatizzato con lo scopo di realizzare un sistema automatizzato con standard di qualità che garantiscano la massima sicurezza ed affidabilità.

Il piano di aggiornamento prevede le seguenti scadenze:

- entro 3 anni dall'avvio della concessione l'aggiornamento di tutti i terminali di gioco e le relative apparecchiature di supporto;
- entro 3 anni dall'avvio della concessione l'aggiornamento della rete di trasmissione dati;
- entro 3 anni dall'avvio della concessione l'aggiornamento del sistema di elaborazione;

Di seguito sono riportati i requisiti tecnici che il concessionario deve garantire, suddivisi in:

- requisiti per il piano di aggiornamento tecnologico: da rispettare nella definizione e realizzazione del progetto di sviluppo tecnologico del nuovo sistema automatizzato;
- requisiti tecnici minimi delle tecnologie: i requisiti minimi che le singole tecnologie di base del nuovo sistema automatizzato devono obbligatoriamente garantire.

3.1 REQUISITI PER IL PIANO DI AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO

Di seguito sono riportati i principali obblighi che il concessionario deve espletare per la definizione e realizzazione del piano di aggiornamento tecnologico finalizzato alla creazione del nuovo sistema automatizzato.

Il concessionario deve realizzare il sistema automatizzato nel rispetto delle specifiche tecniche riportate nel presente documento. In particolare il concessionario deve:

- Installare/aggiornare entro 3 anni dall'avvio della concessione, in ciascun punto di vendita, tutti i terminali di gioco e apparecchiature di supporto (es. Monitor per visualizzazione delle estrazioni, ecc.) predisposte e dedicate alla commercializzazione dei GNTN; si specifica, altresì, che i punti di vendita fisici dotati dei terminali di gioco denominati Extrema e Leonardo come identificati in allegato della devoluzione, dovranno essere sostituiti entro i primi 24 mesi dall'avvio della concessione.

- aggiornare entro 3 anni dall'avvio della concessione, la tecnologia della rete di trasmissione dati per il collegamento dei punti di vendita con il sistema di elaborazione e le sedi periferiche, ove previste;
- aggiornare entro 3 anni dall'avvio della concessione, il sistema di elaborazione informatico in grado di svolgere le transazioni di gioco sul canale fisico e a distanza;
- assicurare adeguata formazione iniziale ai punti di vendita concernente le specifiche attività di gestione della tecnologia messa a disposizione, delle procedure di gioco, della corretta gestione del terminale di gioco (e apparecchiature di supporto) e dei relativi messaggi diagnostici;
- garantire un sistema di assistenza che preveda un primo livello di intervento verso i punti di vendita finalizzato alla gestione delle problematiche di natura tecnica.

Il concessionario, fermo restando quanto previsto nei provvedimenti per la regolamentazione della raccolta del gioco a distanza, deve garantire l'accettazione delle tipologie di gioco in H24 sui canali telematici quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Internet;
- Telefonia fissa (IVR, Call center);
- Mobile.

La trasmissione al sistema di elaborazione di tutte le informazioni relative alle giocate e delle transazioni di post vendita effettuate tramite un canale telematico, deve avvenire in tempo reale.

3.1.1 LIVELLO LOCALE, PUNTI DI VENDITA

Il concessionario deve, entro 3 anni dall'avvio della concessione:

- nel piano di aggiornamento tecnologico, sostituire aggiornando a nuove tecnologie hardware, software e di interconnettività di rete, le apparecchiature in dotazione ai punti di vendita garantendo i requisiti di sicurezza, affidabilità, prestazioni, livelli qualitativi e fruibilità del servizio che siano migliorativi rispetto alle attuali tecnologie; in particolare, le evoluzioni tecnologiche dei punti di vendita dovranno prevedere l'emissione di ricevute di gioco anche su differente supporto cartaceo rispetto a quello attualmente utilizzato, garantendo:
 - livelli di sicurezza, tracciabilità e univocità delle ricevute di gioco almeno equivalenti a quelli attuali;
 - possibilità di avere coesistenza in periodo di progressiva sostituzione dall'attuale supporto cartaceo a potenziale nuovo supporto;
- prevedere evoluzioni nella fruizione del gioco con possibilità di:

- emissione di ricevute di gioco e riscossione delle vincite anche per via elettronica;
 - esperienza di gioco evoluta a vantaggio delle operazioni di raccolta anche mediante apparecchiature di supporto del punti di vendita o del giocatore con funzioni opzionali e complementari al terminale di gioco;
 - adeguamento hardware e software in occasione dell'introduzione di nuove modalità di gioco;
- assicurare e garantire quanto indicato nell'atto di convenzione relativamente alla conduzione ed allo sviluppo tecnologico del sistema di raccolta dei GNTN e ai relativi adeguamenti.

Le nuove apparecchiature elettriche ed elettroniche, fornite dal concessionario ai punti di vendita, devono soddisfare i requisiti UE applicabili in materia di compatibilità elettromagnetica e sicurezza elettrica e riportare il contrassegno CE se richiesto dalla legislazione UE applicabile.

3.1.2 LIVELLO CENTRALE, SISTEMA DI ELABORAZIONE

Il concessionario deve entro 3 anni dall'avvio della concessione:

- nel piano di aggiornamento tecnologico, sostituire, ove necessario, aggiornando a nuova tecnologia hardware e software tutti i sistemi centrali ed il sistema di *Disaster Recovery*, ovvero installare e attivare nuove apparecchiature, garantendo in ogni caso la continuità nella gestione del gioco in tutte le varie fasi (raccolta, estrazioni, pagamento vincite, ecc.);
- ove necessario, prevedere soluzioni volte:
 - all'ottimizzazione delle apparecchiature informatiche e degli archivi elettronici al fine di potenziare ulteriormente la capacità elaborativa, l'affidabilità e la sicurezza, sia sul canale fisico che su quello a distanza;
 - all'evoluzione del software, ai fini del miglioramento delle performance e dell'affidabilità durante tutti i processi di gioco e di trasmissione dati;
 - al miglioramento del sistema di *Disaster Recovery*, sia attraverso soluzioni infrastrutturali e/o applicative sia di processo di “*business continuity*”, realizzando la continuità del servizio attraverso la disponibilità di un sito

secondario geografico¹ che, in caso di evento disastroso del sito primario, assicuri l'erogazione dei servizi senza perdita di dati (RPO=0) e senza *downtime* (RTO=0) o comunque ridotto al solo tempo di ripristino delle connessioni; relativamente alla garanzia della continuità operativa dei servizi erogati il candidato dovrà/potrà attenersi a quanto indicato dalle linee guida AgID riferite all'articolo 50 bis del Codice Amministrazione Digitale (CAD);

- ad abilitare l'introduzione di nuove modalità di gioco, sia sul canale fisico che su quello a distanza;
- alla continuità del servizio di raccolta di gioco sul canale *online* garantendo sempre la disponibilità del servizio.

3.1.3 LIVELLO RETE (TRASMISSIONE DATI)

Il concessionario, deve entro 3 anni dall'avvio della concessione:

- nel piano di aggiornamento tecnologico, sostituire aggiornando, ove sia necessario, a nuova tecnologia hardware e software la rete di interconnessione a tutti i punti di vendita fisici, innovando tutte le apparecchiature di rete dati a soluzioni tecnologiche innovative offerte dai fornitori/operatori di telecomunicazioni presenti sul mercato, garantendo in ogni caso condizioni di operatività senza soluzione di continuità;
- garantire la trasmissione telematica dei dati di gioco e contabili al Sistema di controllo ADM secondo le specifiche tecniche e i vincoli temporali definiti da ADM. Il collegamento tra il sistema di elaborazione e il sistema di controllo ADM deve essere dedicato, permanente e ad alta capacità e affidabilità.

¹ Nella scelta del sito secondario si tenga presente quanto stabilito da AgID nelle linee guida per il *Disaster Recovery* delle PA:

1. la distanza dal data center primario deve essere tale da soddisfare la protezione dagli scenari di disastro identificati in fase di studio di fattibilità;
2. la distanza massima sostenibile va dimensionata sulla base dell'architettura e della modalità di sincronizzazione dei dati a supporto della continuità, valutando l'impatto sulle performance dei servizi erogati.

3.1.4 LIVELLO SUPPORTO (ESTRAZIONALE)

Il concessionario, deve entro 3 anni dall'avvio della concessione:

- garantire il corretto funzionamento del sistema estraionale anche mediante potenziale aggiornamento tecnologico, ove sia necessario, ovvero studiare nuove modalità di estrazione da sottoporre all'approvazione di ADM;
- garantire la continuità del servizio anche in caso di non disponibilità del sistema estraionale.

3.2 REQUISITI TECNICI MINIMI DELLE TECNOLOGIE

Di seguito sono riportati i requisiti minimi delle singole tecnologie che devono essere utilizzate per la realizzazione del nuovo sistema automatizzato; resta inteso che il piano di aggiornamento tecnologico per lo sviluppo del sistema automatizzato, come indicato nel paragrafo 3.1, deve garantire standard di qualità con massimi livelli di sicurezza e affidabilità e fruibilità del servizio migliorativi rispetto agli attuali.

Le caratteristiche tecniche delle singole tecnologie del nuovo sistema automatizzato finalizzate a garantire il rispetto dei requisiti tecnici minimi, indicati nei paragrafi di seguito riportati, devono essere descritti nel progetto tecnico.

3.2.1 REQUISITI TECNICI PER I TERMINALI DI GIOCO

Il terminale di gioco è l'apparecchiatura elettronica che consente l'accettazione del gioco presso i punti di vendita fisico e la produzione delle ricevute di gioco da restituire ai giocatori.

Il terminale di gioco è un terminale compatto che integra tutte le componenti all'interno di un unico cabinet (stampante di ricevuta, lettore di schedina e ricevuta, display, ecc.), ovvero di un modulo base che controlla le diverse periferiche opportunamente assemblate, muniti di sigillo di sicurezza anti-manomissione che ne impedisce aperture non autorizzate

È, peraltro, necessario che il nuovo terminale di gioco sia progettato tenendo conto delle caratteristiche peculiari del previsto ambiente di installazione in modo da garantire una facile collocazione nel punto di vendita fisico con caratteristiche tecniche, di ergonomia, di elevata semplicità d'uso, robustezza e livelli di sicurezza specializzati al servizio di gioco almeno equivalenti al terminale attuale.

Il terminale di gioco deve prevedere adeguati meccanismi di sicurezza per la protezione da tentativi di intrusione esterna.

Inoltre, il terminale di gioco deve essere dotato di:

- una unità logico-elaborativa idonea ad interfacciare le periferiche e a ospitare e eseguire i programmi e le procedure necessarie ad espletare le funzionalità previste;
- opportuni dispositivi atti a consentirne l'identificazione univoca ed il corretto riconoscimento da parte del sistema di elaborazione;
- un apparato di comunicazione idoneo a consentire il colloquio in modalità online in tempo reale con il sistema di elaborazione;
- una stampante, eventualmente anche integrata nel terminale di gioco, per la produzione delle ricevute di partecipazione dotata di elevate caratteristiche di velocità, silenziosità ed affidabilità;
- un lettore di schedine di gioco in grado di leggere schede compilate;
- un meccanismo che permetta di obliterare le ricevute vincenti pagate o le ricevute annullate per garantire una loro facile identificazione visiva;
- un display operatore di dimensioni tali da consentire all'operatore stesso di leggere in maniera chiara le informazioni operative e gli eventuali messaggi di errore;
- una tastiera operatore che può essere di tipo tradizionale (a tasti o a membrana), o costituita da un dispositivo "touch screen" integrato al *display* operatore, la quale deve consentire anche l'acquisizione delle giocate espresse a voce nelle diverse situazioni di gioco;
- un *display* dedicato al giocatore per consentire la visualizzazione dell'importo della giocata in fase di vendita, dell'ammontare del pagamento della vincita/rimborso ed eventuali messaggi esplicativi.

Non esistono particolari vincoli riguardo al software di base utilizzato dal terminale di gioco. L'utilizzo di software di base prodotto da soggetti terzi è subordinato al possesso delle relative licenze d'uso rilasciate dai produttori.

A livello locale un certo numero di punti di vendita fisici sono dotati di monitor informativi che, posizionati in punti ben visibili al pubblico, visualizzano i risultati delle estrazioni dei giochi GNTN nonché contenuti informativi sui GNTN stessi. Si tratta di monitor aggiuntivi rispetto al display giocatore di cui sono sempre dotati i terminali.

La ricevuta di gioco deve contenere in chiaro le informazioni richieste dalla normativa vigente e consentire il controllo agevole della giocata da parte del giocatore.

La ricevuta di gioco è prodotta e emessa dal terminale di gioco al termine di una transazione *online* e in tempo reale che comporta la registrazione dei dati, ad essa relativi, nell'archivio delle giocate residente presso il sistema di elaborazione.

Il numero identificativo, univoco a livello nazionale, assegnato dal sistema di elaborazione deve essere riportato sulla ricevuta di gioco anche con opportuna codifica (a barre, a punti, QR Code, etc.) per semplificarne la rilettura automatica da parte del terminale di gioco.

3.2.2 REQUISITI TECNICI PER IL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Il sistema di elaborazione deve provvedere all'esecuzione delle procedure *software* necessarie a:

- la gestione delle operazioni di gioco in base a quanto previsto dai regolamenti di gioco ADM;
- la gestione dei movimenti contabili;
- il controllo della rete di trasmissione dati e dei punti di vendita;
- la trasmissione online e in tempo reale dei dati indicati nei primi due punti al sistema di controllo di ADM secondo le modalità previste dal protocollo di comunicazione e dalla normativa vigente.

Dimensionamento:

- Il sistema di elaborazione deve, in ogni circostanza, risultare dimensionato in modo da garantire il rispetto dei livelli di servizio di cui all'allegato 1 allo schema di atto di convenzione.
- Il sistema di elaborazione deve, inoltre, poter espandere dinamicamente la propria capacità elaborativa a fronte di mutate esigenze di carico e deve, dunque, presentare caratteristiche di "scalabilità" per far fronte ad eventuali incrementi dei volumi di gioco.
- L'architettura del sistema di elaborazione deve fornire le massime garanzie in termini di capacità elaborativa, affidabilità e disponibilità, sicurezza e controllabilità.
- Inoltre deve essere garantita la corretta e completa esecuzione delle operazioni transazionali preservando l'integrità della base dati.

Affidabilità:

Il sistema di elaborazione deve essere realizzato in modo da garantire l'affidabilità delle singole componenti nonché la disponibilità complessiva del servizio erogato.

Il sistema di elaborazione deve garantire alta affidabilità, ottenuta mediante la ridondanza di tutte le componenti e l'utilizzo di soluzioni tecnologico-organizzative che prevedano la continuità del servizio svolto. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, si cita la ridondanza degli elaboratori centrali deputati alla gestione delle transazioni, dei sottosistemi disco destinati alla raccolta dei dati, delle linee e dei dispositivi di comunicazione utilizzati, la disponibilità di unità di *backup* con appropriata gestione della conservazione dei relativi supporti di memorizzazione.

Per garantire la continuità del servizio, così come descritta nel paragrafo 3.1.2, il sistema di elaborazione deve comunque essere realizzato nel suo complesso attraverso la disponibilità di due siti di cui uno primario e uno geografico di *Disaster Recovery*.

Il sito di *Disaster Recovery* deve essere realizzato e dimensionato con le stesse potenzialità di quello primario costituendone, di fatto, una vera e propria replica. Infatti, deve essere realizzato in modo da:

- avere gli stessi gradi di affidabilità del sito primario attraverso l'adozione delle medesime tecniche di ridondanza delle apparecchiature utilizzate;
- essere in grado di sostenere da solo lo stesso carico elaborativo del sito primario anche in sopravvenuta totale mancanza della disponibilità di quest'ultimo;
- essere in grado di 'scalare' nelle prestazioni erogate in caso di aumentati volumi di gioco.

Entrambi i siti devono essere organizzati con la presenza di gruppi elettrogeni che garantiscano l'erogazione di energia elettrica sufficiente anche in caso di mancata erogazione.

L'ubicazione dei siti, nonché i relativi trasferimenti di ubicazione, devono essere comunicati ad ADM.

Sicurezza logica:

Il sistema di elaborazione deve prevedere tutte le misure atte ad identificare ed autenticare gli utenti e tracciare le operazioni effettuate.

I tracciamenti delle operazioni effettuate dovranno essere conservati in modo sicuro garantendo l'integrità e la non modificabilità degli stessi e dovranno essere resi disponibili per operazioni di *audit*.

In particolare sono descritte le misure di sicurezza adottate per:

- proteggere i dati e le loro copie al fine di garantirne riservatezza, integrità ed autenticità;
- evitare intrusioni nei sistemi e nella rete da parte di soggetti non autorizzati;
- contrastare l'intrusione nei sistemi informatici di codice malevolo tale da provocare minaccia al sistema di elaborazione e al Sistema di controllo di ADM.

Centri di elaborazione dati:

Negli ambienti destinati ad ospitare il sistema di elaborazione (compreso quello di *Disaster Recovery*) devono essere previsti impianti di sicurezza per il personale realizzati secondo le normative vigenti. 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.

- Strutture interne: per gli ambienti che ospitano gli apparati elaborativi devono essere previsti contro pavimenti e controsoffitti in relazione alle norme e agli standard di riferimento e altri impianti tecnologici a supporto dei CED: illuminazione, UTA, etc. Gli ambienti devono essere realizzati con l'utilizzo di materiali incombustibili e antisfondamento. 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.
- Sistemi di supervisione e controllo: i sistemi di supervisione e controllo devono prevedere:
 - collocazione della postazione di controllo con specificazione degli allarmi e delle funzioni di supervisione ivi accentrate;
 - organizzazione ed orari di presidio;
 - strumenti hardware e software a supporto del presidio per le attività di monitoraggio e controllo, specificando se si usano infrastrutture dedicate o comuni ad altre componenti dell'impianto, quali, ad esempio, l'IT.
- Postazione di controllo: postazioni di controllo devono essere presenti per la gestione delle segnalazioni relative al funzionamento degli impianti (allarmi, climatizzazione, estinzione, etc.).
- 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 una centrale di controllo. L'impianto deve prevedere allarmi acustici ed ottici e l'entrata in funzione automatica degli estintori. Devono essere presenti gli accorgimenti adottati per proteggere i dati in caso di incendio, il sistema di partizionamento degli ambienti, le modalità di intervento automatico, manuale, misto.
- Sistemi di climatizzazione: devono essere previste le caratteristiche funzionali e costruttive dei sistemi di climatizzazione che devono essere installate, tra cui:
 - collocazione e collegamenti degli impianti;
 - tipo e potenza dei gruppi e loro caratteristiche, a gas ad acqua, misti;
 - criteri di ridondanza dei gruppi e della distribuzione del freddo;
 - criteri di intervento, allarmistica ed eventuale possibilità di gestione da remoto;
 - schema a blocchi di tutto l'impianto.

- 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.

3.2.3 REQUISITI TECNICI PER LA RETE DI TRASMISSIONE DATI

La rete di trasmissione dati deve essere in grado di gestire il colloquio telematico e in particolare tra il sistema di elaborazione e

- i punti di vendita fisici
- i punti di vendita a distanza,
- il sistema di controllo di ADM.

3.2.3.1 Collegamento con i punti di vendita fisici

L'attuazione delle funzionalità richieste per la raccolta del gioco, sia presso i punti di vendita fisici sia mediante i punti di vendita a distanza, comporta un continuo scambio di informazioni in tempo reale dei punti di vendita con il sistema di elaborazione. Deve pertanto essere descritto il protocollo di comunicazione che definisce le modalità di colloquio tra le entità coinvolte, la struttura dei messaggi applicativi nonché il livello di trasporto utilizzato.

Deve essere garantita una rete di trasmissione dati, totalmente dedicata, per la comunicazione in modalità *online* e *realtime* tra i terminali di gioco installati presso i punti di vendita fisici e il sistema di elaborazione.

Non esistono particolari vincoli sulla tecnologia impiegata per la rete di trasmissione dati. È tuttavia richiesto che la rete di comunicazione sia basata su soluzioni tecnologiche innovative normalmente offerte dagli operatori di telecomunicazioni presenti sul mercato, con caratteristiche di affidabilità e sicurezza almeno uguali a quelle attuali.

La rete di trasmissione dati deve essere dotata di caratteristiche di sicurezza adeguate a contrastare accessi non autorizzati al sistema elaborativo e l'intercettazione/alterazione dei dati trasmessi.

Il collegamento deve garantire in ogni circostanza la disponibilità necessaria al corretto colloquio tra i punti di vendita ed il sistema di elaborazione, secondo i livelli di servizio previsti dalla concessione.

3.2.3.2 Collegamento con il sistema di controllo di ADM:

L'attivazione delle funzionalità richieste per la trasmissione dei dati di gioco e dei dati contabili al sistema di controllo di ADM deve prevedere un flusso continuo di informazioni,

in modalità *online* e *realtime* che deve essere realizzato secondo le caratteristiche tecniche fornite da ADM tramite il protocollo di comunicazione.

Il protocollo di comunicazione definisce la tipologia dei dati trasmessi al sistema di controllo di ADM, la struttura dei messaggi applicativi ed i livelli di trasporto utilizzati per la comunicazione nonché gli standard di sicurezza adottati.

Il collegamento con il sistema di controllo di ADM deve essere dedicato, permanente e ad alta capacità ed affidabilità.

3.2.4 REQUISITI DI SICUREZZA GENERALI

Devono essere garantiti opportuni meccanismi di sicurezza logica e fisica, al fine di avere elevati livelli di integrità e riservatezza delle informazioni.

Il sistema di elaborazione deve essere dotato di processi e soluzioni per il contrasto alla manomissione ed intrusione logica e fisica, dettagliati all'interno di un piano di sicurezza del sistema informatico. I terminali di gioco devono essere dotati di soluzioni per il contrasto alla manomissione ed intrusione logica e fisica nonché di accorgimenti per garantire l'autenticazione e la comunicazione sicura all'interno di un piano di sicurezza informatico.

Per motivi di autenticazione, di non ripudio ed integrità dei dati i messaggi scambiati tra il concessionario ed il sistema di controllo di ADM devono prevedere la firma digitale; gli algoritmi di cifratura e le modalità di utilizzo sono definite nel protocollo di comunicazione.

Deve essere assicurato negli ambienti dei siti il rispetto delle normative vigenti in termini di sicurezza per le persone che operano al loro interno.

4. CONDUZIONE DEL SISTEMA

Nell'arco della durata della concessione e del periodo di gestione obbligatoria di cui all'articolo 32 dello schema di atto di convenzione, il concessionario deve assicurare e garantire quanto espressamente indicato nel medesimo atto relativamente alla conduzione del sistema automatizzato secondo le caratteristiche definite nel presente documento e nel pieno rispetto dei livelli di servizio previsti dalla concessione medesima.

In particolare il concessionario deve:

- raccogliere e validare in tempo reale le giocate effettuate presso i punti di vendita fisici e attraverso i punti di vendita a distanza;
- effettuare le attività di estrazione in coerenza con la normativa di riferimento e con le linee guida stabilite da ADM;
- effettuare tutte le attività tecniche necessarie alla validazione delle giocate vincenti e propedeutiche al pagamento delle vincite;
- trasmettere al sistema di controllo ADM, in via telematica, i dati di gioco e quelli contabili di cui all'articolo 16, dello schema di atto di convenzione, secondo le modalità previste dal protocollo di comunicazione;
- adeguare i terminali di gioco, il sistema di elaborazione, le apparecchiature di rete dati nonché le apparecchiature di supporto in occasione di modifiche normative o di specifiche tecniche definite da ADM;
- provvedere tempestivamente alla manutenzione tecnica ordinaria e straordinaria del sistema di elaborazione e della rete di trasmissione dati, delle apparecchiature dei punti di vendita fisici e di quelle relative alle sale estrazionali garantendone la piena e continua funzionalità per ogni giorno dell'anno solare, nel rispetto dei livelli di servizio previsti dalla concessione;
- fornire assistenza tecnica ai punti di vendita fisici e ai punti di vendita a distanza attraverso un *contact center*, nel rispetto dei livelli di servizio di assistenza previsti per l'assistenza centrale e periferica di cui all'allegato 1 allo schema di atto di convenzione;
- produrre la rendicontazione contabile periodica prevista dalla normativa di riferimento sia verso ADM sia verso i punti di vendita;
- gestire i flussi finanziari in linea con le disposizioni previste dalla normativa vigente, anche sulla base di specifiche disposizioni di ADM;
- garantire i livelli di servizio dell'intero sistema automatizzato (punti di vendita, rete telematica, uffici ADM) in conformità con quanto previsto nell'allegato 1 allo schema di atto di convenzione;
- mettere a disposizione di ADM apposite funzioni sul sistema di elaborazione finalizzate al monitoraggio dell'andamento dei GNTN;

CAPITOLATO TECNICO

- garantire i livelli di sicurezza del sistema in linea con quanto stabilito dallo schema di atto di convenzione.
- gestire il sito internet dedicato all'informazione ai consumatori di cui all'articolo 16, comma 5, dello schema di atto di convenzione.

5. ASSISTENZA CENTRALE E PERIFERICA AI PUNTI DI VENDITA FISICI, FORMAZIONE E LOGISTICA

5.1 ASSISTENZA

L'assistenza tecnica alle apparecchiature installate presso i punti di vendita fisici deve essere garantita tramite una rete di assistenza periferica opportunamente distribuita sul territorio. Le richieste di assistenza devono pervenire all'operatore del concessionario ed essere trattate da un sistema di *contact center* o da un sistema funzionalmente analogo.

Per i processi di assistenza, sia per il canale fisico che per quello a distanza, il concessionario è tenuto a:

- monitorare l'andamento generale attraverso cruscotti gestionali di controllo del livello di servizio erogato e per il supporto all'individuazione di opportune misure correttive;
- tracciare, per ogni singola chiamata, le informazioni relative a:
 - dati identificativi del chiamante;
 - numero identificativo assegnato al problema;
 - data e ora di ricezione della chiamata;
 - tipologia del problema per cui viene richiesta assistenza;
 - data e ora della presa in carico della chiamata;
 - descrizione della diagnosi del problema e della relativa azione risolutiva;
 - eventuali motivazioni della non tempestiva evasione della chiamata;
 - ogni altra informazione inerente all'intervento atta al monitoraggio del processo;
 - data e ora della risoluzione (chiusura) della chiamata ed eventuali commenti.
- risolvere gli inconvenienti tecnici secondo quanto previsto dai livelli di servizio.

5.2 FORMAZIONE

Il concessionario deve erogare formazione ai punti di vendita fisici sia di tipo amministrativo/regolamentare sia di natura tecnica in caso di:

- rilascio della concessione ad un nuovo punto di vendita fisico;
- sostituzione dei terminali di gioco e/o degli apparati tecnici installati presso il punto vendita fisico;

- avvio di nuove modalità di gioco.

Nel caso in cui le nuove modalità di fruizione di gioco non richiedano necessariamente l'utilizzo di apparecchiature installate in sale di addestramento, la formazione può essere erogata anche attraverso altre modalità (ad es. online) o reti alternative.

5.3 LOGISTICA

Per quanto concerne i processi di logistica, devono essere previste apposite procedure e apparecchiature per la gestione degli approvvigionamenti dei materiali di consumo ai punti di vendita fisici.

6. LIVELLI DI SERVIZIO

Il concessionario deve assicurare le attività oggetto di concessione nel rispetto dei livelli di servizio di cui all'Allegato 1 allo schema di atto di convenzione.

I livelli di servizio che devono essere assicurati, in particolare, riguardano:

- la conduzione della rete dei punti di vendita fisici ed esattamente:
 - le prestazioni del sistema di elaborazione;
 - la disponibilità del sistema di elaborazione e della rete telematica;
 - l'assistenza ai punti di raccolta fisici sia a livello centrale che periferico;
- la conduzione della rete dei punti di vendita a distanza:
 - prestazioni del sistema e conduzione della rete distributiva a distanza;
 - l'assistenza ai punti di vendita a distanza;
- l'attivazione di un nuovo punto di vendita fisico del gioco in concessione;
- la revoca o sospensione di un punto di vendita fisico;
- le prestazioni del sistema estraizionale;
- le prestazioni attinenti al piano di approvvigionamento e consegna del materiale di gioco.