

SCHEMA DI ATTO DI CONVENZIONE - ALLEGATO 1

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

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DI VENDITA E PER IL SISTEMA ESTRAZIONALE

INDICE

PREMESSA	3
1 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA FISICA	4
1.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE	4
1.2 DISPONIBILITA' DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E DELLA RETE TELEMATICA	4
1.3 ASSISTENZA AI PUNTI DI VENDITA FISICI	6
1.3.1 Assistenza centrale	6
1.3.2 Assistenza periferica	10
2 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA A DISTANZA	12
2.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA E CONDUZIONE TECNICO-OPERATIVA DEL SISTEMA	12
2.2 ASSISTENZA CENTRALE	15
3 PRESTAZIONI SISTEMA ESTRAZIONALE	19
4 PRESTAZIONI ATTINENTI AL PIANO DI APPROVVIGIONAMENTO E CONSEGNA DEL MATERIALE DI GIOCO	21
5 MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO	22

PREMESSA

Il concessionario deve garantire il rispetto dei livelli di servizio indicati nel presente documento in coerenza con quanto stabilito dallo schema di atto di convenzione e dal capitolato tecnico.

A garanzia delle prescrizioni relative ai livelli di servizio, sono di seguito specificate le penali applicate al concessionario nel caso di inosservanza delle disposizioni previste nello schema di atto di convenzione e nel capitolato tecnico e sono descritte le fattispecie di applicazione delle stesse penali.

In particolare, i livelli di servizio che il concessionario deve assicurare riguardano:

1. la conduzione della rete dei punti di vendita fisici ed esattamente:
 - 1.1. le prestazioni del sistema di elaborazione;
 - 1.2. la disponibilità del sistema di elaborazione e della rete telematica;
 - 1.3. l'assistenza centrale e periferica ai punti di vendita fisici;
2. la conduzione della rete dei punti di vendita a distanza:
 - 2.1. prestazioni del sistema e conduzione della rete distributiva a distanza;
 - 2.2. l'assistenza ai punti di vendita a distanza;
3. le prestazioni del sistema estrazionale;
4. le prestazioni attinenti al piano di approvvigionamento e consegna del materiale di gioco.

1 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA FISICA

1.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Le prestazioni del sistema di elaborazione sono misurate in termini di durata dell'operazione di vendita, intesa come tempo intercorso tra la conferma della giocata sul terminale di gioco e la stampa completa della ricevuta di gioco.

Tale durata non deve essere superiore a 5 (cinque) secondi nel 95% (novantacinque per cento) dei casi.

Il mancato rispetto da parte del concessionario dei livelli di servizio sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di seguito riportate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Durata dell'operazione di vendita	95% (novantacinque per cento) dei casi con durata non superiore a 5 (cinque) secondi	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

1.2 DISPONIBILITA' DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E DELLA RETE TELEMATICA

Il concessionario deve assicurare, anche per il mantenimento del valore tecnologico della rete distributiva fisica, che la percentuale di disponibilità del sistema di elaborazione e della rete telematica, rilevata nell'intervallo di funzionamento dalle ore 00:00 alle ore 24:00, non sia inferiore:

- a) al 98% (novantotto per cento) su base mensile;
- b) al 96% (novantasei per cento) su base giornaliera.

Tali valori sono considerati al netto dei tempi occorrenti per le manutenzioni straordinarie e programmate concordate con ADM.

La percentuale di disponibilità si rileva considerando i minuti di disponibilità nell'intervallo orario previsto.

Il mancato rispetto da parte del concessionario dei livelli di servizio di cui rispettivamente ai precedenti punti a) e b) comporta l'applicazione delle penali di seguito indicate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema di elaborazione e della rete telematica	98% (novantotto per cento) dei minuti previsti su base mensile	Mensile	Fino a 0,2% (zero virgola due per cento) della raccolta realizzata nelle quattro settimane di gioco precedenti, per ogni decimo di punto percentuale di scostamento del valore di soglia
	96% (novantasei per cento) dei minuti previsti su base giornaliera	Giornaliera	Fino al 50% (cinquanta per cento) della raccolta media (calcolata nelle quattro settimane di gioco precedenti) realizzata nell'intervallo temporale di indisponibilità superiore a quella ammessa

1.3 ASSISTENZA AI PUNTI DI VENDITA FISICI

Il concessionario deve garantire, ai fini della conduzione della rete distributiva fisica, adeguata assistenza centrale e periferica ai punti di vendita fisici.

1.3.1 Assistenza centrale

Il concessionario eroga l'assistenza centrale ai punti di vendita fisici. 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 vendita fisici. Inoltre, il concessionario è responsabile della rimozione di possibili malfunzionamenti del sistema di elaborazione, che pregiudicano le funzionalità della rete di collegamento con i punti di vendita fisici.

In particolare, il concessionario assicura il servizio di assistenza centrale ai punti di vendita fisici negli orari di seguito indicati:

Tutti i giorni dalle ore 07:00 alle ore 20:00, inclusi domenica e festivi infrasettimanali.

In caso di inosservanza degli orari suddetti è applicata una penale fino ad euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni ora di mancata erogazione dell'assistenza.

Il concessionario deve garantire i seguenti livelli di servizio:

- a) Tempi di risposta (attraverso l'assistenza telefonica, l'e-mail ed altri canali di comunicazione veloce) a richieste di chiarimento e di informazione:
 - i. entro 1 ora lavorativa per il 90% (novanta per cento)
 - ii. entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento)
 - iii. entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento).

Il mancato rispetto da parte del concessionario dei livelli di servizio sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di seguito riportate.

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi di risposta a richieste di chiarimento e di informazione	Entro 1 ora lavorativa per il 90% (novanta per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro il termine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

b) Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla rete telematica.

Il tempo di rimozione di un malfunzionamento della rete telematica è calcolato come il tempo intercorso tra l'apertura del malfunzionamento presso il *contact center* ed il ripristino del corretto funzionamento, al netto degli interventi della società fornitrice dei servizi per le reti di telecomunicazione, riferito all'orario di servizio del *contact center*.

I livelli di servizio per la risoluzione di tali malfunzionamenti sono quelli di seguito descritti.

Assistenza in caso di malfunzionamenti che limitano le attività di gioco

b1) per il 98% (novantotto per cento) dei casi:	entro le 4 ore lavorative successive al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza;
b2) per il 100% (cento per cento) dei casi:	entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza.

Assistenza in caso di malfunzionamenti che non limitano le attività di gioco

b3) per il 90% (novanta per cento) dei casi:	entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza;
b4) per il 100% (cento per cento) dei casi:	entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza.

Il mancato rispetto da parte del concessionario dei livelli di servizio sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di seguito riportate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
<p>Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla rete telematica</p>	<p>Entro 4 ore lavorative per il 98% (novantotto per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo per il 90% (novanta per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che non limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>

1.3.2 Assistenza periferica

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

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

Tutti i giorni dalle ore 07:00 alle ore 20:00, inclusi domenica e festivi infrasettimanali.

In caso di inosservanza degli orari suddetti è applicata una penale fino ad euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni ora di mancata erogazione dell'assistenza.

In particolare, il concessionario deve garantire e rispettare i seguenti livelli di servizio con le modalità indicate nel progetto organizzativo in modo coerente con quanto prescritto nel capitolato d'onori.

Percentuale di interventi risolutivi delle richieste di assistenza periferica espressi in percentuale con riferimento ai valori di soglia.

a) 60% (sessanta per cento) entro 4 ore lavorative
b) 90% (novanta per cento) entro 8 ore lavorative
c) 100% (cento per cento) entro 2 gg. lavorativi

Il mancato rispetto da parte del concessionario dei livelli di servizio per due mesi consecutivi comporta l'applicazione delle penali di seguito indicate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi per la risoluzione delle problematiche inerenti richieste di assistenza periferica	60 % (sessanta per cento) entro 4 ore lavorative	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	90% (novanta per cento) entro 8 ore lavorative	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100% (cento per cento) entro 2 giorni lavorativi	Mensile	Fino ad euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

2 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA A DISTANZA

I livelli di servizio che il concessionario deve assicurare nella conduzione della rete dei punti di vendita a distanza, riguardano:

- prestazioni del sistema di elaborazione e conduzione tecnico-operativa del medesimo sistema;
- assistenza ai punti di vendita a distanza.

A garanzia del rispetto dei livelli di servizio, degli obblighi generali e degli impegni relativi alle attività e funzioni oggetto della concessione, ADM , successivamente alla formale contestazione al concessionario e per ciascuna inosservanza riscontrata ed in relazione alla gravità ed alla durata della stessa, applica le penali di seguito specificate.

2.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA E CONDUZIONE TECNICO-OPERATIVA 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. Nell'ambito della conduzione tecnico-operativa devono essere garantiti i livelli di servizio per le attività di gestione del sistema di elaborazione e della rete telematica.

In particolare devono essere garantiti i seguenti livelli di servizio:

percentuale di disponibilità del sistema e della rete telematica, rilevata nell'intervallo di disponibilità del servizio previsto dalle disposizioni di ADM per il gioco on line dal lunedì alla domenica, non inferiore al 92% (novantadue per cento) su base giornaliera – 24 ore – e non inferiore al 96% (novantasei per cento) su base mensile.

In caso di scostamento rispetto ai valori di soglia prestabiliti per i livelli di servizio su base giornaliera e su base mensile, saranno applicate le penali di seguito indicate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema di elaborazione e della rete telematica	92% (novantadue per cento) dei minuti previsti su base giornaliera	Giornaliero	<p>1,2% (uno virgola due per cento) dell'utile erariale medio giornaliero del gioco on line, per ogni punto di scostamento del valore di soglia. L'utile erariale medio giornaliero è calcolato sul precedente mese solare.</p> <p>Qualora dall'avvio della concessione non siano state accertate violazioni della stessa natura, la penale è ridotta del 50% (cinquanta per cento).</p>
	96% (novantasei per cento) dei minuti previsti su base mensile	Mensile	<p>1,5%(uno virgola cinque per cento) dell'utile erariale medio mensile del gioco on line, per ogni punto di scostamento dal valore di soglia. L'utile erariale medio mensile è calcolato sulla base dei precedenti tre mesi solari.</p> <p>Qualora dall'avvio della concessione non siano state accertate violazioni della stessa natura, la penale è ridotta del 50% (cinquanta per cento).</p>

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

Arrotondamenti

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali effettive e quelle contrattuali, le prime devono essere arrotondate come segue:

- si arrotonda allo 0% (zero per cento), per scostamenti compresi tra lo 0,00% (zero, zero per cento) e lo 0,49% (zero, quarantanove per cento);
- si arrotonda all'1% (uno per cento), per scostamenti superiori allo 0,49% (zero, quarantanove per cento).

Ai fini del calcolo delle ore di ritardo, le frazioni sono così arrotondate:

- da 1 a 29 minuti: zero ore;
- da 30 a 60 minuti: 1 ora.

Ai fini del calcolo dei giorni di ritardo, le frazioni sono così arrotondate:

- da 1 ora a 11 ore e 59 minuti: zero giorni;
- da 12 ore a 24 ore: 1 giorno.

Il concessionario potrà presentare un rapporto con le proprie considerazioni in ordine alle motivazioni degli eventuali scostamenti dai valori prestabiliti.

2.2 ASSISTENZA CENTRALE

Il concessionario eroga l'assistenza centrale ai punti di vendita a distanza tramite il sistema centrale di *Contact Center* oppure altra apposita struttura per soddisfare le esigenze di tipo informativo. Inoltre, il concessionario è responsabile della rimozione di possibili malfunzionamenti del sistema di elaborazione che pregiudicano le funzionalità della rete di collegamento con i punti di vendita a distanza.

Il servizio di assistenza centrale ai punti di vendita a distanza si svolge secondo i seguenti orari:

Tutti i giorni dalle ore 07:00 alle ore 20:00, inclusi domenica e festivi infrasettimanali
--

In caso di inosservanza degli orari suddetti è applicata una penale fino ad euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni ora di mancata erogazione dell'assistenza.

Il concessionario deve garantire i seguenti livelli di servizio:

- a) Tempi di risposta (attraverso l'assistenza telefonica, l'e-mail ed altri canali di comunicazione veloce) a richieste di chiarimento e di informazione:
 - i. entro 1 ora lavorativa per il 90% (novanta per cento)
 - ii. entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento)
 - iii. entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento)

Il mancato rispetto da parte del concessionario dei livelli di servizio sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di seguito riportate.

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi di risposta a richieste di chiarimento e di informazione	Entro 1 ora lavorativa per il 90% (novanta per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro il termine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

b) Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla rete telematica.

Il tempo di rimozione di un malfunzionamento della rete telematica è calcolato come il tempo intercorso tra l'apertura del malfunzionamento presso il *contact center* ed il ripristino del corretto funzionamento, al netto degli interventi della società fornitrice dei servizi per le reti di telecomunicazione, riferito all'orario di servizio del *contact center*.

I livelli di servizio per la risoluzione di tali malfunzionamenti sono quelli di seguito descritti.

Assistenza in caso di malfunzionamenti che limitano le attività di gioco

b1) per il 98% (novantotto per cento) dei casi:	entro le 4 ore lavorative successive al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza;
b2) per il 100% (cento per cento) dei casi:	entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza.

Assistenza in caso di malfunzionamenti che non limitano le attività di gioco

b3) per il 90% (novanta per cento) dei casi:	entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza;
b4) per il 100% (cento per cento) dei casi:	entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza.

Il mancato rispetto da parte del concessionario dei livelli di servizio sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di seguito riportate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
<p>Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla rete telematica</p>	<p>Entro 4 ore lavorative per il 98% (novantotto per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo per il 90% (novanta per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che non limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>

3 PRESTAZIONI SISTEMA ESTRAZIONALE

Il concessionario deve assicurare che i sistemi estrazionali assicurino la tempestività delle operazioni al fine di evitare la possibilità di diminuzione della raccolta a causa della mancata conoscenza degli esiti delle estrazioni.

La percentuale di disponibilità del sistema di estrazione è rilevata per i giochi GNTN nell'intervallo di funzionamento dalle ore 00:00 alle ore 24:00:

- a) al 100% (cento per cento) su base mensile per le estrazioni dei giochi GNTN in modalità immediata;
- b) al 90% (novanta per cento) su base mensile per le estrazioni dei giochi GNTN ad intervallo di tempo con esatta cadenza temporale prevista;
- c) al 100% (cento per cento) su base mensile per le estrazioni dei giochi GNTN ad intervallo di tempo effettuate entro 20 secondi dalla esatta cadenza temporale prevista;
- d) al 100% (cento per cento) su base mensile per le estrazioni dei giochi GNTN effettuate entro 15 minuti dall'orario previsto.

Il mancato rispetto da parte del concessionario dei livelli di servizio individuati ai precedenti punti a), b), c) e d) comporta l'applicazione delle penali di seguito indicate, fatto salvo il diritto di ADM di pretendere il maggior danno derivante all'Erario dalla eventuale mancata raccolta.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema estrazionale dei giochi GNTN modalità immediata	100% (cento per cento) delle estrazioni richieste dai giocatori	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema estraizionale giochi GNTN modalità intervallo di tempo	90% (novanta per cento) delle estrazioni effettuate nell'esatta cadenza temporale prevista	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100% (cento per cento) delle estrazioni effettuate entro 20 secondi dalla esatta cadenza temporale prevista	Mensile	Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema estraizionale dei giochi GNTN	100% (cento per cento) delle estrazioni effettuate entro 15 minuti dall'orario previsto per le estrazioni	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

4 PRESTAZIONI ATTINENTI AL PIANO DI APPROVVIGIONAMENTO E
CONSEGNA DEL MATERIALE DI GIOCO

Al fine di garantire il corretto funzionamento del sistema di pianificazione e controllo delle consegne ai punti di vendita fisici deve essere definito il relativo piano di approvvigionamento e delle consegne. A seguire, saranno monitorati i seguenti livelli di servizio:

- percentuale di consegne regolarmente effettuate;
- numero di consegne evase per richieste non programmate.

Il piano di approvvigionamento e delle consegne nonché la sua effettiva realizzazione nel corso dell'anno deve essere oggetto di monitoraggio continuo e di prospettazione periodica.

In caso di inadempienza verranno applicate le seguenti penali:

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Percentuale di consegne nei tempi programmati	100 % (cento per cento) del valore presente nel progetto organizzativo	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
Numero di consegne evase per richieste non programmate	100% (cento per cento) delle richieste non programmate entro i tempi medi indicati nel progetto organizzativo	Annuale	Euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato.

5 MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

L'aggiudicatario presenta ad ADM per l'approvazione, entro 60 (sessanta) giorni dal provvedimento di cui al paragrafo 20.6 del capitolato d'oneri, le modalità di rilevazione dei dati necessari per la verifica dei livelli di servizio unitamente alla relativa strumentazione di controllo da utilizzare per la suddetta rilevazione.

Ai fini del controllo dei livelli di servizio e della conseguente applicazione delle penali si procederà come segue:

- a) i risultati delle rilevazioni dei livelli di servizio prestati verranno forniti dal concessionario ad ADM entro 20 (venti) giorni dal termine di ciascun mese solare e riguarderanno le rilevazioni effettuate nel mese solare precedente;
- b) il concessionario potrà presentare un rapporto con le proprie considerazioni in ordine alle motivazioni degli eventuali scostamenti dai valori prestabiliti;
- c) ADM si riserva la facoltà di effettuare visite ispettive presso la sede del concessionario per accertare il rispetto dei livelli di servizio; ADM definirà piani di controllo, effettuati avvalendosi anche di riscontri presso il sistema di controllo di ADM.