

## SCHEMA DI ATTO DI CONVENZIONE - LIVELLI DI SERVIZIO

### QUESITO n. 1:

#### **Allegato 2 - Schema di Atto di convenzione**

L'articolo 1.1 lettera a) dell'Allegato 2 allo schema di Atto di convenzione prevede che il concessionario debba garantire il rispetto del seguente livello di servizio:

"attivazione della procedura di blocco, richiesta dal sistema di controllo AWP, entro un'ora dalla richiesta e non oltre la mezzanotte UTC del giorno stesso; per la verifica del livello di servizio, si tiene conto, ordinariamente, dell'orario di invio del messaggio telematico relativo al comando di blocco, mentre per l'orario di attivazione della procedura di blocco si considera l'orario di ricezione, da parte del sistema di controllo AWP, del messaggio di ritorno riportante l'esito dell'operazione;"

Nel protocollo di comunicazione previsto per gli apparecchi AWP, l'attivazione della procedura di blocco, richiesta dal sistema di controllo AWP, avviene attraverso l'invio del messaggio 160 (cosiddetta "richiesta passante").

Dato che il messaggio 160 può essere utilizzato dal sistema di controllo AAMS per diversi scopi, e dato che esso è cifrato e non decrittabile da parte del concessionario, per i sistemi del concessionario non è possibile stabilire se il messaggio 160 si riferisca ad una richiesta di blocco oppure ad altre richieste.

Il livello di servizio è quindi relativo alla performance con cui il concessionario deve trattare uno specifico tipo di richiesta senza che il concessionario stesso sia in condizione di intercettarla; si richiede pertanto di fornire chiarimenti sull'interpretazione del livello di servizio e sulle procedure adottabili dal concessionario per monitorare il rispetto dello stesso.

### RISPOSTA

Il campo 8 del messaggio 160 è valorizzato nel caso in cui scaturiscano operazioni richieste dal concessionario e contiene l'identificativo del messaggio 670 di richiesta.

Nel caso in cui il campo 8 del messaggio 160 non sia valorizzato, la richiesta proviene su iniziativa del sistema di controllo AWP, tra queste richieste può essere contenuta la richiesta di blocco. Tali messaggi che

presentano il campo 8 del messaggio 160 non valorizzato, devono essere gestiti con una priorità maggiore rispetto agli altri messaggi 160 al fine di garantire il livello di servizio richiesto. Il livello di servizio è considerato soddisfatto, relativamente ai casi richiesti, nei casi in cui pervenga al sistema di controllo AWP su sessione aperta dal sistema del concessionario AWP la risposta 160 ovvero la notifica di errore 501 nei casi di impossibilità di soddisfare la richiesta.

## QUESITO n. 2:

### **Articoli 1.2 e 2.2 dell'Allegato 2 dello schema di atto di convenzione**

L'Allegato 2 dello schema di atto di convenzione, agli articoli 1.2 e 2.2, prescrive che, sia per le AWP che per le VLT, “le penali non trovano applicazione qualora il mancato rispetto dei livelli di servizio dipenda da adeguamenti tecnologici richiesti da AAMS”. Nello stesso allegato, ma solo all'articolo 2.2. per le VLT, si prevede la non applicazione delle penali anche nel caso in cui il mancato rispetto dei livelli di servizio dipenda “da interventi di manutenzione del sistema di gioco VLT, preventivamente comunicati ad AAMS”.

Si richiede di confermare che tale ultima ipotesi di non applicazione delle penali valga, oltre che per le VLT, anche per le AWP.

## RISPOSTA

Si conferma che il punto 1.2 dell'allegato 2 dello schema di atto di convenzione va inteso come integrato con la locuzione “*da interventi di manutenzione del sistema del concessionario AWP preventivamente comunicati ad AAMS*”.