

SCHEMA DI ATTO DI CONVENZIONE - ALLEGATO 2

PROCEDURA DI SELEZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLA REALIZZAZIONE E CONDUZIONE DELLA RETE PER LA GESTIONE TELEMATICA DEL GIOCO LECITO MEDIANTE GLI APPARECCHI DA DIVERTIMENTO ED INTRATTENIMENTO PREVISTI DALL’ARTICOLO 110, COMMA 6, DEL TESTO UNICO DELLE LEGGI DI PUBBLICA SICUREZZA, DI CUI AL R.D. 18 GIUGNO 1931, N. 773 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI, NONCHE’ DELLE ATTIVITA’ E FUNZIONI CONNESSE

LIVELLI DI SERVIZIO E RELATIVE PENALI

INDICE

PREMESSA.....	3
1. CONDUZIONE DELLA RETE TELEMATICA PER LA RACCOLTA DEL GIOCO MEDIANTE GLI APPARECCHI DI GIOCO AWP	4
1.1 LIVELLI DI SERVIZIO	4
1.2 PENALI	5
2. CONDUZIONE DEI SISTEMI DI GIOCO VLT	6
2.1 LIVELLI DI SERVIZIO	6
2.2 PENALI	7
4. MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO E PROCEDIMENTO PER L'APPLICAZIONE DELLE PENALI.....	10

PREMESSA

Il presente allegato descrive i livelli di servizio che ciascun **concessionario** deve assicurare nella conduzione della **rete telematica**, a decorrere dalla data di stipula dell'**atto di convenzione**, in coerenza con i diversi adempimenti di legge, amministrativi e convenzionali che è tenuto a garantire.

I livelli di servizio del presente allegato sono definiti in ragione:

- 1) delle esperienze maturate da **AAMS** e dal partner tecnologico **SOGEI** sul funzionamento della **rete telematica**;
- 2) della necessità di garantire prestazioni di efficienza secondo criteri oggettivi, misurabili ed idonei ad evidenziare un corretto complessivo funzionamento della **rete telematica**.

La rilevazione dei livelli di servizio è effettuata da **AAMS**, con il supporto del partner tecnologico **SOGEI**, in conformità a quanto previsto nell'**atto di convenzione**, sulla base dei dati presenti sul **sistema di controllo AWP** e sul **sistema di controllo VLT**, provenienti rispettivamente dal **sistema del concessionario AWP** e dal **sistema di gioco VLT**. Le modalità di rilevazione e gli strumenti di monitoraggio, da utilizzare per il controllo del rispetto dei livelli di servizio, sono comunicati da **AAMS**.

1. CONDUZIONE DELLA RETE TELEMATICA PER LA RACCOLTA DEL GIOCO MEDIANTE GLI APPARECCHI DI GIOCO AWP

1.1 Livelli di servizio

Il **concessionario** deve garantire il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

- a) 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;

- b) esecuzione degli interventi di **manutenzione straordinaria** entro il termine definito da **AAMS** in relazione alla gravità dell'evento;

per la verifica del livello di servizio, si tiene conto, ordinariamente, della data della comunicazione di **AAMS** e di quella della comunicazione da parte del **concessionario** dell'avvenuto completamento dell'intervento;

- c) durata dell'intervento di manutenzione per apparecchio non superiore a trenta giorni consecutivi;

per la verifica del livello di servizio, si tiene conto, ordinariamente, della data di invio del messaggio telematico relativo all'intervento di manutenzione, mentre per la data di effettuata manutenzione si considera la data di ricezione del messaggio, trasmesso al **sistema di controllo AWP**, relativo alla prima lettura valida dei **contatori** per apparecchio successiva all'intervento; la verifica del livello di servizio è effettuata annualmente;

- d) ripristino delle banche dati off-line, mantenute dal **concessionario**, entro dieci giorni consecutivi dalla richiesta di **AAMS**;

per la verifica del livello di servizio, si tiene conto, ordinariamente, della data della comunicazione di **AAMS** e di quella della comunicazione da parte del **concessionario** dell'avvenuto completamento dell'intervento di ripristino;

- e) trasmissione al **sistema di controllo AWP**, per almeno il 70% degli apparecchi facenti parte del totale degli **apparecchi di gioco AWP**, dotati di **nulla osta** intestato al **concessionario**, di una lettura di **contatori** almeno ogni quattro giorni, riferita al predetto periodo;

per la verifica, effettuata con cadenza bimestrale, del livello di servizio, si tiene conto del rapporto tra:

1. il numero di **apparecchi AWP** che non hanno trasmesso, nei giorni ricadenti nel bimestre, tutte le letture previste, come precedentemente indicato;
2. il totale degli **apparecchi AWP** per i quali è stata effettuata almeno una lettura;

il rispetto del livello di servizio è riscontrato dalla media aritmetica su base annuale dei valori percentuali rilevati bimestralmente.

1.2 Penali

In caso di inosservanza del livello di servizio di cui al precedente punto a), è applicata una penale da euro 10,00 (dieci/00) ad euro 100,00 (cento/00) per ogni ora o frazione di ora di ritardo nell'attivazione della **procedura di blocco** e per ogni singolo apparecchio; in assenza del messaggio di ritorno entro la mezzanotte UTC, è applicata una penale da euro 500,00 (cinquecento/00) ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni singolo apparecchio.

In caso di inosservanza del livello di servizio di cui al precedente punto b), è applicata una penale da euro 100,00 (cento/00) ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni giorno di ritardo successivo alla data prevista per il termine dell'intervento.

In caso di inosservanza del livello di servizio di cui al precedente punto c), è applicata una penale da euro 10,00 (dieci/00) ad euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo successivo ai trenta giorni e per ogni singolo apparecchio.

In caso di inosservanza del livello di servizio di cui al precedente punto d), è applicata una penale da euro 100,00 (cento/00) ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni giorno di ritardo successivo ai dieci giorni previsti.

In caso di inosservanza del livello di servizio di cui alla precedente lettera e), è applicata una penale da euro 100,00 (cento/00) ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento della media aritmetica, calcolata su base annuale, dei valori percentuali rilevati bimestralmente, rispetto al valore di soglia definito al 70%.

Le penali non trovano applicazione qualora il mancato rispetto dei livelli di servizio dipenda da adeguamenti tecnologici richiesti da **AAMS**.

2. CONDUZIONE DEI SISTEMI DI GIOCO VLT

2.1 Livelli di servizio

Il **concessionario** deve garantire il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

- a) blocco di funzionamento di ciascun **apparecchio videoterminale** abilitato al gioco entro 60 minuti dalla richiesta del **sistema di controllo VLT**; per la verifica del livello di servizio, si tiene conto, ordinariamente:
- quale istante d'inizio misurazione, dell'orario di invio, da parte del **sistema di controllo VLT**, del messaggio relativo alla richiesta di disabilitazione dell'apparecchio; in assenza della notifica di ricezione, a fronte del messaggio precedente, dell'orario di invio dell'analogo messaggio inviato nuovamente dopo almeno 10 minuti dal precedente tentativo;
 - quale istante di fine misurazione, dell'orario di ricezione, da parte del **sistema di controllo VLT**, del messaggio relativo all'avvenuto cambio di stato dell'**apparecchio VLT**;
- b) ripristino del funzionamento del **sistema di gioco VLT**, anche attraverso il **sistema di recovery e backup**, entro 24 ore dall'interruzione del funzionamento del **sistema centrale VLT**;

per la verifica del livello di servizio, si tiene conto, ordinariamente:

- quale istante d'inizio misurazione, dell'orario di invio della dichiarazione di interruzione del funzionamento del **sistema centrale VLT** da parte del **concessionario**;
 - quale istante di fine misurazione, dell'orario del primo messaggio successivo al ripristino del funzionamento del **sistema di gioco VLT**, pervenuto al **sistema di controllo VLT**; a tal fine, è considerato quale evento equivalente al ripristino del sistema primario la predisposizione ed il rilascio del **sistema di backup e recovery**;
- c) ripristino del funzionamento del **sistema centrale VLT** entro 30 giorni dall'interruzione; per la verifica del livello di servizio, si tiene conto, ordinariamente:
- quale istante d'inizio misurazione, della data di invio della dichiarazione di interruzione del funzionamento del **sistema centrale VLT** da parte del **concessionario**;
 - quale istante di fine misurazione, della data di invio della dichiarazione di ripristino del funzionamento del **sistema centrale VLT** da parte del **concessionario**;
- d) trasmissione al **sistema di controllo VLT** della comunicazione inerente l'installazione/rimozione e abilitazione/disabilitazione di uno o più giochi sul **sistema**

centrale VLT ovvero sugli **apparecchi videoterminali** abilitati entro 60 minuti dall'evento; per la verifica del livello di servizio, si tiene conto, ordinariamente:

- quale istante d'inizio di misurazione, dell'orario di installazione, rimozione, abilitazione e disabilitazione di un gioco sul **sistema di gioco VLT**;
- quale istante di fine misurazione, dell'orario di ricezione, da parte del **sistema di controllo VLT**, dei messaggi di notifica di installazione, rimozione, abilitazione e disabilitazione di un gioco su di un **apparecchio videoterminale**;

e) verifica automatica dell'integrità del software, come descritto nel **capitolato tecnico** e come previsto dal decreto delle **regole tecniche VLT**, con periodicità almeno quotidiana; per la verifica del livello di servizio, si tiene conto, ordinariamente, della richiesta effettuata dal **sistema di controllo VLT** con l'invio del relativo messaggio;

il **concessionario** rispetta il livello di servizio se trasmette il messaggio di risposta e se la data restituita all'interno del messaggio di risposta corrisponde a quella del giorno stesso o di quello precedente;

f) verifica dell'integrità del software di un **apparecchio videoterminale** abilitato al gioco su richiesta del **sistema di controllo VLT** entro 6 ore dalla richiesta e non oltre la mezzanotte UTC del giorno stesso; per la verifica del livello di servizio, si tiene conto, ordinariamente:

- quale istante d'inizio misurazione, dell'orario della richiesta da parte del **sistema di controllo VLT**, purchè risulti ricevuto dal **concessionario**, oppure, in assenza di notifica, di quello dello stesso messaggio inviato nuovamente dopo almeno 10 minuti dal precedente tentativo;
- quale istante di fine misurazione, dell'orario di ricezione sul **sistema di controllo VLT** del messaggio di risposta;

g) trasmissione al **sistema di controllo VLT** delle informazioni contabili relative ad ogni **sistema di gioco VLT**, **sala**, **apparecchio VLT**, anche suddivisi per singolo gioco, entro le ore 24 UTC del giorno successivo a quello di riferimento; per la verifica del livello di servizio, si tiene conto, ordinariamente:

- quale istante di fine misurazione, dell'orario di ricezione sul **sistema di controllo VLT** del messaggio di trasmissione delle informazioni contabili;

2.2 Penali

In caso di inosservanza del livello di servizio di cui alla precedente lettera a), per ogni **apparecchio videoterminale** abilitato al gioco per il quale non sia stata evasa la richiesta ovvero non sia stato fornito alcun riscontro al **sistema di controllo VLT**, è applicata una penale:

- fino a euro 50,00 (cinquanta/00) superati i primi 60 minuti e sino a 24 ore dalla richiesta,
- da euro 100,00 (entro/00) ad euro 300,00 (trecento/00) successivamente alle 24 ore dalla richiesta.

In caso di inosservanza del livello di servizio di cui alla precedente lettera b), per ogni giorno o frazione di giorno eccedente le 24 ore, è applicata una penale da euro 10.000,00 (diecimila/00) ad euro 50.000,00 (cinquantamila/00).

In caso di inosservanza del livello di servizio di cui alla precedente lettera c), è applicata una penale da euro 10.000,00 (diecimila/00) a 100.000,00 (centomila/00). Il mancato ripristino del **sistema centrale VLT** oltre i quarantacinque giorni comporta l'avvio del procedimento di decadenza.

In caso di inosservanza del livello di servizio di cui alla precedente lettera d), per ogni **apparecchio videoterminale** abilitato al gioco che non trasmette l'informazione nei tempi previsti, è applicata una penale:

- fino ad euro 20,00 (venti/00), superati i primi 60 minuti e sino a 24 ore dalla richiesta,
- da euro 50,00 (cinquanta/00) ad euro 150,00 (centocinquanta/00), successivamente alle 24 ore dalla richiesta.

Si ha inosservanza del livello di servizio di cui alla precedente lettera e) quando, per un numero superiore al 50% degli **apparecchi videoterminali** abilitati al gioco sui quali deve essere effettuata la verifica in questione, non è stata riscontrata l'integrità del software. In tal caso, è applicata una penale da euro 10,00 (dieci/00) ad euro 100,00 (cento/00) per ogni **apparecchio videoterminale** per il quale è stata verificata l'inosservanza del livello di servizio.

In caso di inosservanza del livello di servizio di cui alla precedente lettera f), è applicata una penale da euro 150,00 (centocinquanta/00) ad euro 300,00 (trecento/00) per ogni **apparecchio videoterminale** abilitato al gioco per il quale non sia evasa la richiesta ovvero non sia fornito alcun riscontro al **sistema di controllo VLT** entro le sei ore dalla richiesta.

In caso di inosservanza del livello di servizio di cui alla precedente lettera g), è applicata una penale:

- da euro 10,00 (dieci/00) ad euro 20,00 (venti/00) per ogni **apparecchio videoterminale** abilitato al gioco,
- da euro 50,00 (cinquanta/00) ad euro 100,00 (cento/00) per ogni **sala**,
- da euro 1000,00 (mille/00) ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni **sistema di gioco VLT**,

per i quali non siano stati inviati i dati di gioco entro i termini previsti.

Le penali non trovano applicazione qualora il mancato rispetto dei livelli di servizio dipenda da adeguamenti tecnologici richiesti da **AAMS** o da interventi di manutenzione del **sistema di gioco VLT**, preventivamente comunicati ad **AAMS**.

4. MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO E PROCEDIMENTO PER L'APPLICAZIONE DELLE PENALI

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

- a) i risultati delle inosservanze dei livelli di servizio sono contestati da **AAMS** al **concessionario**;
- b) il **concessionario** può presentare le proprie controdeduzioni in ordine alle motivazioni degli eventuali scostamenti dai valori prestabiliti;
- c) **AAMS** quantifica ed applica le penali.

AAMS si riserva la facoltà di effettuare visite ispettive presso la sede del **concessionario** per accertare il rispetto dei livelli di servizio; a tal fine, **AAMS** può definire piani di controllo, anche avvalendosi di riscontri presso il **sistema di controllo VLT** e il **sistema di controllo AWP**.