

PROCEDURA DI SELEZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE
DELL’ESERCIZIO DEI GIOCHI PUBBLICI DENOMINATI
LOTTERIE NAZIONALI AD ESTRAZIONE ISTANTANEA

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1. OGGETTO	4
2. CARATTERISTICHE DELLE LOTTERIE AD ESTRAZIONE ISTANTANEA	5
3. SISTEMA INFORMATIVO	7
3.1 CARATTERISTICHE DI SICUREZZA LOGICA DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE	9
3.2 CARATTERISTICHE DEL CENTRO DI ELABORAZIONE DATI	10
3.3 COLLEGAMENTO TRA IL SISTEMA DI ELABORAZIONE ED I PUNTI VENDITA	11
3.4 COLLEGAMENTO TRA IL SISTEMA DI ELABORAZIONE ED IL SISTEMA DI CONTROLLO DI AAMS	12
4. SISTEMA DI GESTIONE DELLE LOTTERIE AD ESTRAZIONE ISTANTANEA	14
4.1 DESCRIZIONE PROGETTO	14
4.2 REQUISITI PROGETTO	15
4.2.1 I processi di produzione dei biglietti	15
4.2.2 Il software applicativo compreso quello della struttura premi	15
4.2.3 Descrizione livelli di sicurezza dei biglietti	16
4.2.4 Caratteristiche tecniche e grafiche dei biglietti	16
4.3 REQUISITI SISTEMA LOTTERIE CON PARTECIPAZIONE A DISTANZA	17
5. RETE DISTRIBUTIVA	19
5.1 UBICAZIONE DEI PUNTI DI VENDITA FISICI A COPERTURA DEL TERRITORIO	19
5.2 PROGETTO TECNICO-ORGANIZZATIVO DELLA RETE DISTRIBUTIVA	19
5.3 CARATTERISTICHE DEI PUNTI DI VENDITA FISICI	20
5.4 RETE DISTRIBUTIVA A DISTANZA	21
6. LOGISTICA	23
6.1 PROGRAMMAZIONE SCORTE	23

6.2	GESTIONE MAGAZZINO	23
6.3	PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO DISTRIBUZIONE	24
6.4	CONTROLLO QUALITÀ	24
7.	LIVELLI DI SERVIZIO	25
7.1	PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE	25
7.2	DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E DELLA RETE TELEMATICA	26
7.3	ASSISTENZA AI PUNTI DI VENDITA FISICI	26
8.	ADEMPIMENTI GESTIONALI A MEZZO DEL SISTEMA AUTOMATIZZATO	27
9.	ADEMPIMENTI AL TERMINE DELLA GESTIONE	28
10.	LIMITI DI CARATTERE GENERALE	29

1. OGGETTO

Per assicurare la maggiore concorrenzialità, economicità e capillarità distributiva della raccolta dei **giochi pubblici denominati lotterie nazionali ad estrazione istantanea**, AAMS avvia le procedure occorrenti per l'**aggiudicazione** della **concessione**, relativa anche alla **raccolta a distanza** delle predette lotterie, ai più qualificati **operatori di gioco**, nazionali e comunitari, individuati in numero comunque non superiore a quattro e muniti di idonei requisiti di affidabilità morale, tecnica ed economica.

Costituiscono oggetto dell'affidamento del servizio per la gestione delle **lotterie ad estrazione istantanea**:

- la ideazione dei giochi ed il processo di produzione dei biglietti;
- la realizzazione e l'esercizio del sistema informativo relativamente ai sistemi di elaborazione centrali e periferici ed al software di base, alla rete di trasmissione dati, ai programmi software ed applicativi;
- la realizzazione dell'infrastruttura per la raccolta a distanza dei **giochi pubblici denominati lotterie nazionali ad estrazione istantanea**;
- il rapporto con i rivenditori di **lotterie con partecipazione a distanza**;
- la distribuzione dei biglietti e la loro commercializzazione avvalendosi di una rete di punti di vendita in grado di coprire l'intero territorio nazionale;
- la gestione della rete di distribuzione dei punti vendita;
- la riscossione della quota di utili erariali relativa ai biglietti venduti ed il versamento ad **AAMS**;
- il pagamento delle vincite;
- la realizzazione del collegamento con il **sistema di controllo di AAMS**;
- la realizzazione delle attività pubblicitarie e promozionali;
- ogni altra attività organizzativa inerente la gestione del servizio.

Resta comunque esclusa dall'affidamento l'indizione delle singole lotterie riservate ad **AAMS** secondo le disposizioni della normativa vigente.

2. CARATTERISTICHE DELLE LOTTERIE AD ESTRAZIONE Istantanea

Il **candidato** deve presentare un progetto di realizzazione di **lotteria ad estrazione istantanea** con *standard* qualitativi che garantiscano la più completa sicurezza dei consumatori in termini di non alterabilità ed imitabilità dei biglietti, nonché di sicurezza del sistema complessivo, compresa l'attività di gestione, di pagamento delle vincite e di pagamento degli utili erariali.

I biglietti prodotti dovranno essere contraddistinti da un codice identificativo del **concessionario** e da un numero progressivo in stretta sequenza.

Inoltre ciascun biglietto dovrà contenere codici a punti o a barre che ne consentano la lettura da parte di sistemi informatici.

I suddetti codici dovranno essere ridonati per evitare, per quanto possibile, la non leggibilità del biglietto.

Ciascun biglietto dovrà essere dotato di numero di convalida, coperto dalla patina da grattare, da utilizzare per accertare la sorte del biglietto presentato all'incasso e l'entità del premio spettante, nonché per la ricostruzione informatica del biglietto nei casi di contestazione ove i dati risultino per qualsiasi motivo illeggibili.

I biglietti dovranno essere confezionati in fascicoli a libretto o a soffietto; ciascun biglietto dovrà essere separato da una linea perforata che ne consenta il facile distacco all'atto della vendita.

Sulla parte posteriore del biglietto, devono essere stampate le indicazioni richieste da **AAMS** sulle modalità per la richiesta e il pagamento dei premi.

La distribuzione dei premi dovrà avvenire con carattere di casualità, con procedimento informatico, su una massa predeterminata di biglietti, in modo da far sì che in eventuali successivi lotti sia riprodotta la stessa distribuzione casuale con la stessa entità di premi.

Il **candidato** aggiudicatario della **concessione** dovrà fornire ad **AAMS** la certificazione riguardante il generatore di numeri casuali utilizzato.

Presso ogni **punto di vendita** dei biglietti dovrà essere messa a disposizione del pubblico, una locandina con la quale, per ciascuna lotteria, vengono indicate le regole del gioco, le istruzioni di gioco, le combinazioni vincenti, l'entità del premio relativa ad ogni combinazione vincente, le modalità di pagamento dei premi.

L'elenco dei biglietti vincenti predeterminato dovrà essere registrato su supporto ottico non riscrivibile (WORM) e restare nella esclusiva disponibilità e responsabilità del **concessionario** autorizzato ad attuare e gestire il progetto di **lotteria ad estrazione istantanea**. Peraltro una copia di tale supporto, prima

della commercializzazione dei biglietti, deve essere depositata presso un notaio italiano che, in caso di contestazione, deve certificare se il biglietto del quale è reclamato il pagamento sia o meno compreso nel supporto ottico relativo ai biglietti vincenti e, in caso affermativo, l'importo del premio spettante.

Di detto supporto, munito di autentica notarile, **AAMS** ha facoltà di prenderne visione nell'ambito dell'esercizio dei poteri di controllo e vigilanza, dopo la scadenza del quarantacinquesimo giorno dalla data di pubblicazione dell'avviso nella Gazzetta Ufficiale di chiusura della lotteria.

Il gestore della lotteria dovrà provvedere alla realizzazione e consegna ad **AAMS**, previo collaudo, del programma software per la lettura dei dati contenuti in detto supporto ottico non riscrivibile.

3. SISTEMA INFORMATIVO

Il **candidato** deve consegnare un progetto di realizzazione di un sistema informativo che consenta la gestione automatizzata dei **giochi pubblici denominati lotterie nazionali ad estrazione istantanea** comprensivo di sistemi di elaborazione centrali e periferici, software di base e programmi applicativi, rete di trasmissione dati o un progetto architetture descrittivo del sistema nel caso ne sia già in possesso.

Nel progetto devono essere riportati tutti gli accorgimenti che saranno adottati o che sono adottati per garantire la sicurezza logica, fisica e perimetrale del sistema ed in particolare deve essere dettagliato il piano di sicurezza del sistema informatico per quanto riguarda l'accesso al **sistema di elaborazione**.

Il **sistema di elaborazione** deve rispondere a requisiti di sicurezza, di affidabilità e di continuità e deve prevedere un sistema di trasmissione dati in tempo reale; deve, pertanto, prevedere tutte le procedure di gestione di sistema e di recovery/backup dei database e delle procedure elaborative.

Il centro di elaborazione dati del sistema deve prevedere le necessarie interconnessioni con i **punti di vendita**, con il gestore dei flussi finanziari, con **AAMS** ai fini della gestione automatizzata dei **giochi pubblici denominati lotterie nazionali ad estrazione istantanea**.

Il **sistema di elaborazione** deve comunque garantire le seguenti funzioni:

- gestione dei biglietti, a partire dagli elementi identificativi, con l'acquisizione e l'abilitazione alla vendita degli stessi distinta per lotteria e per punto di vendita;
- gestione della contabilità con la raccolta, gli importi dei premi pagati, gli importi dell'**aggio** spettante al **concessionario**, gli importi degli utili erariali;
- validazione dei biglietti vincenti;
- gestione dei pagamenti dei premi dei biglietti vincenti;
- controllo delle attività di gestione e fornitura delle informazioni relative alla situazione delle lotterie ad **AAMS** per le attività di verifica e controllo ai fini della completa gestione automatizzata del settore;
- a livello di singolo **punto di vendita**, per ciascuna lotteria, le partite contabili riguardanti la raccolta, i premi pagati, l'aggio del **punto di vendita** e l'importo dovuto al **concessionario**;
- gestione del magazzino e della distribuzione dei biglietti.

Il **candidato** aggiudicatario dovrà rendere disponibile sul proprio sito internet, in un'apposita area riservata ad **AAMS**:

- i dati identificativi di ciascun **punto di vendita fisico** attivato;

- tutte le movimentazioni relative alla propria **rete distributiva fisica**, quali cambi di titolarità, cambi di ubicazione, cambi di ubicazione congiunti a cambi di titolarità, risoluzioni del contratto, trasferimenti.

Le stesse informazioni dovranno essere trasmesse ad **AAMS**, nei modi e nei tempi indicati dall'Amministrazione.

Il **candidato** aggiudicatario, entro 3 mesi dalla sottoscrizione dell'**atto di convenzione** deve consegnare ad **AAMS** un piano di qualità volto a definire gli aspetti di controllo e gestione associati alla concessione e redatto seguendo quanto previsto dalla norma ISO 10005:2007.

Deve inoltre presentare, entro 24 mesi dalla sottoscrizione dell'**atto di convenzione**, la certificazione del proprio sistema di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Tale certificazione deve riguardare tutti quei settori, processi e servizi che sono necessari per la corretta esecuzione degli adempimenti previsti dalla **concessione**.

L'architettura del **sistema di elaborazione** da realizzare o già disponibile deve fornire ampie garanzie in termini di capacità elaborativa, affidabilità e disponibilità, sicurezza e controllabilità.

Le caratteristiche tecniche del **sistema di elaborazione**, unitamente alla relativa strumentazione di controllo, devono essere descritte in dettaglio.

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

Il collegamento tra i singoli **punti di vendita** ed il sistema centrale di elaborazione deve garantire la continuità del collegamento anche attraverso l'utilizzo di un sistema di recovery.

I protocolli di comunicazione tra i **punti di vendita** ed il sistema centrale di elaborazione dovranno garantire la riservatezza del colloquio attraverso l'uso di algoritmi crittografici con un livello di protezione equivalente a quello fornito dal protocollo TLS con RSA a 1024 bit e 3DES. I protocolli utilizzati devono implementare tecniche di rilevamento degli errori e meccanismi di recupero che consentano di evitare manomissione e modifiche dei contenuti.

Verrà valutata con un punteggio ulteriore aggiuntivo l'utilizzo di soluzioni tecnologico/organizzative che prevedano la totale continuità del servizio svolto (**Business Continuity**). A titolo esemplificativo e non esaustivo si cita la ridondanza degli elaboratori centrali, 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.

Il sito contenente il **sistema di elaborazione** deve essere organizzato con la presenza di sistemi che garantiscano la continuità elettrica.

L'ubicazione del sito, nonché gli eventuali trasferimenti di ubicazione, devono essere comunicati ad **AAMS**.

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

3.1 CARATTERISTICHE DI SICUREZZA LOGICA DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE

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 e dovranno essere resi disponibili per operazioni di audit.

Devono essere descritte le misure di sicurezza adottate per garantire la disponibilità del servizio e dei dati.

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.

A tal fine gli **aggiudicatari** devono individuare preventivamente misure di sicurezza che devono almeno rispettare i parametri di sicurezza minimi individuati nel Codice della privacy (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 ed in particolare agli articoli 31, 33, 34, 35 e 36) e nel Disciplinare Tecnico (Allegato B del Codice Privacy).

Ai sensi dell'art 31 del Codice, le misure di sicurezza adottate per il trattamento dei dati personali devono essere:

- adeguate in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico e tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione dei dati o accesso non autorizzato;
- adottate in via preventiva e differenziate in base alla natura dei dati e alle specifiche caratteristiche del trattamento.

Va sottolineato, quindi, come l'articolo 31 del Codice non fa differenza tra violazione della riservatezza dei dati personali propriamente detta - quale si avrebbe ad esempio nel caso di accesso a dati sensibili da parte di terzi non autorizzati - e distruzione o perdita accidentale di dati già legittimamente raccolti e trattati. La mancata custodia dei dati è comunque causa di un danno, e il responsabile di questo danno può essere chiamato a risponderne se le misure non sono idonee.

Dovranno, in ogni caso, essere indicate le misure di sicurezza che verranno adottate al fine di evitare l'accesso fraudolento all'elenco dei biglietti vincenti.

3.2 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 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 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.

Ulteriori e tecnicamente più sofisticate modalità di controllo degli accessi verranno valutate con punteggio aggiuntivo.

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.

3.3 COLLEGAMENTO TRA IL SISTEMA DI ELABORAZIONE ED I PUNTI VENDITA

L'attuazione delle funzionalità richieste presso i **punti di vendita fisici** comporta uno scambio di informazioni in tempo reale tra i **punti di vendita** ed il **sistema di elaborazione del concessionario**.

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.

Non esistono particolari vincoli sulla tecnologia da impiegare per la realizzazione di tale trasmissione dati. E' tuttavia richiesto che la comunicazione sia basata su soluzioni tecnologiche innovative normalmente offerte dagli operatori di telecomunicazioni presenti sul mercato.

La rete di trasmissione dati deve essere dotata di caratteristiche di sicurezza adeguate ad impedire accessi non autorizzati ai sistemi elaborativi centrali o periferici e l'intercettazione/alterazione dei dati trasmessi.

A tal fine devono essere specificati per ogni tipo di collegamento almeno le seguenti caratteristiche:

- protocollo di trasmissione;
- capacità trasmissiva e livello di ridondanza;
- tecnica crittografica adottata e meccanismi di protezione contro l'intrusione.

Il collegamento deve garantire in ogni circostanza la disponibilità necessaria al corretto colloquio tra i **punti di vendita** ed il **sistema di elaborazione**.

3.4 COLLEGAMENTO TRA IL SISTEMA DI ELABORAZIONE ED IL SISTEMA DI CONTROLLO DI AAMS

Il **concessionario** deve inoltre dimensionare ed attivare la rete di collegamento tra il **sistema di elaborazione** ed il **sistema di controllo di AAMS** relativamente alla trasmissione dei dati di gioco.

Il collegamento tra il **sistema di elaborazione** ed il **sistema di controllo di AAMS** deve essere dedicato, permanente ad alta capacità ed affidabilità.

L'attivazione delle funzionalità richieste per la trasmissione dei dati delle **giochi pubblici denominati lotterie nazionali ad estrazione istantanea** al **sistema di controllo di AAMS** deve prevedere un flusso continuo di informazioni, secondo quanto stabilito con successivi provvedimenti di **AAMS**.

Le informazioni che il **concessionario** è tenuto a trasmettere, per l'intera durata della **concessione**, al **sistema di controllo di AAMS** sono quantomeno:

- elenco delle lotterie attive;
- per ciascuna lotteria le informazioni riguardanti la denominazione, le modalità di gioco, il prezzo di vendita al pubblico del biglietto, la massa premi da distribuire su ciascun lotto di biglietti (cosiddetto **pay-out**), la percentuale di **pay-out** definita nel regolamento, le combinazioni vincenti, l'entità del premio per ciascuna combinazione, il numero dei premi, delle vincite e dei biglietti vincenti presenti, per ogni combinazione, in ciascun lotto di biglietti;
- anagrafica dei **punti di vendita** comprensiva della tipologia, ubicazione, titolarità e stato del **punto di vendita**;
- variazioni dell'anagrafica dei **punti di vendita** comprensiva delle informazioni relative alla abilitazione, cambio di titolarità, attivazione di nuovi **punti di vendita**;
- distintamente per **punto di vendita** e per singola lotteria:
 - identificativo del **punto di vendita**;
 - identificativo della lotteria;
 - elenco biglietti consegnati;
 - numero biglietti venduti;
 - elenco biglietti vincenti.

Analogamente potrà essere richiesta la trasmissione dei dati relativi ai prospetti contabili ed ai versamenti per il controllo e la verifica dell'attività di gestione del **concessionario**.

4. SISTEMA DI GESTIONE DELLE LOTTERIE AD ESTRAZIONE Istantanea

4.1 DESCRIZIONE PROGETTO

Il **candidato** dovrà descrivere in dettaglio:

- a. il progetto di realizzazione standard di una **lotteria ad estrazione istantanea**;
- b. il progetto di produzione dei biglietti e delle giocate per le lotterie telematiche;
- c. le caratteristiche tecniche e grafiche degli stessi.

Devono essere, inoltre, illustrate:

- d. le modalità con le quali si garantisce l'assoluto rispetto della struttura premi prescelta, in ogni lotto di biglietti o di giocate prodotti;
- e. le modalità di operatività del sistema informativo che governa la gestione;
- f. il sistema adottato per garantire la non alterabilità e la inimitabilità dei biglietti.
Nel progetto dovranno essere indicati i materiali e le tecniche di stampa che verranno utilizzate per non consentire contraffazioni, manomissioni, alterazioni e per non permettere la lettura preventiva dei simboli di gioco. Questi ultimi dovranno essere coperti da una patina, non tossica, che dovrà essere facilmente asportabile con le tipiche tecniche di rimozione in uso per la modalità di gioco in questione e che non consenta, prima dell'asportazione, la identificazione dei dati del gioco con qualsivoglia tecnica o strumento, fra i quali le fonti luminose, i raggi ultravioletti, i raggi infrarossi, il laser, le sostanze chimiche, i solventi;
- g. le modalità per il controllo e la convalida dei biglietti vincenti come anche le modalità di pagamento dei premi;
- h. le caratteristiche che consentono di garantire la sicurezza del sistema complessivo di gestione relativamente all'attività di pagamento delle vincite e al versamento degli utili erariali.

4.2 REQUISITI PROGETTO

Il progetto presentato dai **candidati** dovrà, obbligatoriamente, contenere apposite sezioni nelle quali verranno dettagliatamente descritti:

4.2.1 *I PROCESSI DI PRODUZIONE DEI BIGLIETTI*

In tale sezione andranno descritte le fasi in cui si articola il processo, i materiali impiegati, i collegamenti tra le varie componenti della produzione. Riveste indubbia rilevanza la dettagliata descrizione delle connessioni (comunicazioni) tra i macchinari designati alla stampa dei biglietti ed il software applicativo dedicato alle operazioni di printing, ivi comprese quelle relative ai biglietti vincenti.

Saranno valutati esclusivamente i progetti nei quali le singole componenti, i macchinari nonché l'intero processo siano conformi agli standard di riferimento internazionali.

Costituisce punteggio ulteriore:

- la disponibilità di certificazioni attestanti livelli qualitativi ulteriori, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'osservanza dello standard internazionale di certificazione FSC (Forest Stewardship Council) o equivalente (provenienza della carta, cellulosa da foreste amministrate secondo standard internazionali così come essere in possesso della certificazione di minor impatto ambientale;
- l'adozione di modalità avanzate per l'intercettazione delle eventuali anomalie di stampa.

4.2.2 *IL SOFTWARE APPLICATIVO COMPRESO QUELLO DELLA STRUTTURA PREMI*

Andranno descritte, in tale sezione, la complessità e le funzionalità del software utilizzato/realizzato. A corredo di tale sezione andranno evidenziati la presentazione grafica del progetto software, le indicazioni delle interconnessioni tra i componenti e lo specifico software di controllo e di rilevazione degli errori.

Le componenti applicative software dovranno risiedere in specifici ambienti che ne garantiscano l'inattaccabilità, la conservazione ed il ripristino in caso di malfunzionamenti. Tutte le componenti software utilizzate/realizzate dovranno essere dotate di backup.

La descrizione del software applicativo dovrà essere articolata distinguendo le funzionalità legate alla specifica produzione dei biglietti (codice identificativo, rispetto della struttura premi pianificata, riproduzione dei soggetti grafici, etc...)

da quelle più specificamente dedicate alla vendita e alla distribuzione dei biglietti compreso quello relativo alla pianificazione e gestione delle scorte nonché ai dati contabili (vendite, premi, etc...) derivanti dall'esercizio.

Costituiranno oggetto di valutazione e conseguente punteggio aggiuntivo la realizzazione di funzionalità aggiuntive rispetto a quelle minime richieste precedentemente e più specificatamente nel paragrafo 3 del presente capitolato. Ulteriore punteggio aggiuntivo sarà conseguito per ulteriori certificazioni riconosciute e per l'adozione di specifiche tecniche di testing e controllo così come limiti incrociati di accesso nelle fasi di impostazioni iniziali e produzione dei biglietti vincenti della lotteria.

4.2.3 DESCRIZIONE LIVELLI DI SICUREZZA DEI BIGLIETTI

Non deve essere possibile, in maniera assoluta, identificare i biglietti vincenti utilizzando tecniche facilmente ed economicamente accessibili.

In merito ai livelli di sicurezza dei biglietti vengono richiesti almeno 3 livelli e precisamente: identificativo biglietto, barcode, VIRN (Void if removed number).

La presenza di ulteriori livelli di sicurezza costituirà punteggio aggiuntivo.

4.2.4 CARATTERISTICHE TECNICHE E GRAFICHE DEI BIGLIETTI

In tale sezione vanno indicate dettagliatamente tutte le caratteristiche tecniche e grafiche dei biglietti.

I requisiti minimi richiesti sono:

- carta:
 - grammatura minima: 180 grammi per metro quadrato.
- inchiostri:
 - caratterizzati da impossibilità della translucenza;
 - differenziati e atti alle diverse aree di stampa (area grafica, area scratch, etc...);
 - aderenti e non tossici.
- copertura:
 - non tossica;
 - non asportabile né sollevabile;
 - non rimovibile se non con pressione controllata.

Il biglietto, nella sua interezza, deve presentare caratteristiche atte a garantire la sua integrità, la durevolezza, la riciclabilità.

Il **candidato** dovrà inoltre indicare il formato/la gamma dei formati del biglietto qualora questi siano limitati, la vernice e la sua densità, la presenza di elementi a garanzia di inimitabilità dei biglietti (tipo filigrana, foil olografici, embossing, microtesti, inchiostri invisibili, etc...).

Circa le caratteristiche grafiche indicare, se presenti, l'utilizzo di tecniche multicolori, ovvero l'area di scratch, il benday.

Il numero di elementi qualificanti e presenti, rispetto ai requisiti minimi, per le caratteristiche tecniche e grafiche formerà oggetto di punteggio.

4.3 REQUISITI SISTEMA LOTTERIE CON PARTECIPAZIONE A DISTANZA

Il **candidato** dovrà descrivere in dettaglio le caratteristiche tecniche ed organizzative della propria **rete telematica** con particolare riferimento alla:

- a. realizzazione del sistema per la gestione dell'anagrafica dei giocatori e dei conti di gioco;
- b. realizzazione del sistema di gestione ovvero della piattaforma tecnologica ed informatica multicanale, costituita da apparecchiature hardware ed applicazioni software, per la produzione e la gestione delle **lotterie telematiche** con funzioni di sistema di controllo e convalida nazionale;
- c. realizzazione del sistema del rivenditore ovvero dell'insieme delle apparecchiature tecnologiche hardware e delle applicazioni software che sono utilizzate dal rivenditore per la raccolta delle **lotterie telematiche**;
- d. definizione del sistema del giocatore ovvero la dotazione tecnologica utilizzata dal giocatore per la connessione telematica con il sistema del gestore e con il rivenditore per la partecipazione alle **lotterie telematiche**;
- e. definizione dei criteri di sicurezza adottati per il colloquio in tempo reale tra il sistema di gestione ed il sistema del rivenditore;
- f. realizzazione dell'interfaccia di gioco ovvero il sistema adottato per la rappresentazione della **lotteria telematica**, comprensiva della grafica e dei comandi di interazione, trasmessa dal sistema centralizzato al sistema del giocatore;
- g. definizione dei meccanismi di sicurezza adottati a tutela del giocatore nelle fasi di acquisto delle giocate alle **lotterie telematiche** e di pagamento dei premi;

- h. descrizione completa dei meccanismi adottati nelle fasi di autorizzazione, erogazione e convalida della giocata e del pagamento delle vincite;
- i. descrizione del sistema dei flussi finanziari e dei meccanismi di compensazione contabile con i rivenditori.

Devono essere, inoltre, illustrati:

- j. gli standard di certificazione adottati per l'algoritmo di generazione delle **lotterie telematiche**;
- k. i processi di certificazione e gli standard di qualità adottati per la produzione del software, per la conduzione del sistema di gestione e per i processi organizzativi.

Il **candidato** dovrà in ogni caso attenersi alle disposizioni contenute nell'articolo 24, commi dall'11 al 26, della legge 7 luglio 2009, n. 88, che definisce i requisiti e le condizioni generali per l'accesso alla **concessione** per l'esercizio e la raccolta del gioco a distanza, nonché il relativo regime sanzionatorio, ed introduce innovazioni nella disciplina del gioco a distanza, e che affida ad **AAMS** l'adozione dei provvedimenti che ne consentono l'attuazione, nonché agli eventuali ulteriori provvedimenti emanati da **AAMS**.

5. RETE DISTRIBUTIVA

5.1 UBICAZIONE DEI PUNTI DI VENDITA FISICI A COPERTURA DEL TERRITORIO

Obiettivo dell'assegnazione della **concessione** è la copertura di un bacino di utenza più ampio possibile per consentire l'accesso al gioco alla generalità dei consumatori, anche nei piccoli centri, assicurando, nel contempo, il mantenimento o l'incremento del livello attuale del servizio e delle entrate erariali.

Per accedere alla stipula dell'**atto di convenzione**, si richiede ai **candidati** la disponibilità di una **rete distributiva fisica** costituita da almeno 10.000 **punti di vendita fisici** in esclusiva dotati di **terminale di gioco** per l'acquisizione e abilitazione alla vendita dei biglietti e la verifica in tempo reale di quelli vincenti.

Deve essere garantita la copertura territoriale a livello di singola regione, singola provincia e singola area metropolitana e di almeno il 30 per cento dei comuni italiani.

La maggiore numerosità di **punti di vendita** rispetto al numero minimo richiesto e la maggiore capillarità distributiva rispetto alla percentuale minima richiesta costituiranno punteggio aggiuntivo.

La copertura territoriale, a livello comunale, sarà oggetto di valutazione aggiuntiva; il grado di copertura dei singoli comuni, inteso come percentuale dei comuni con **punti di vendita fisici** dotati di **terminale di gioco** rispetto al numero complessivo dei comuni italiani determinerà l'assegnazione del punteggio di valutazione.

Come precedentemente descritto, il mancato rispetto della copertura minima indicata ovvero l'assenza di **punti di vendita fisici** dotati di **terminale di gioco** in ciascuna regione, provincia e area metropolitana del territorio italiano comporterà l'esclusione dalla **procedura di selezione**.

Una volta garantiti i livelli di copertura minimi, ogni **candidato** può sviluppare la propria **rete distributiva** in base alle proprie strategie commerciali, potendo presentare una **rete distributiva fisica** caratterizzata da una numerosità di **punti di vendita fisici** maggiore rispetto alla numerosità della rete di base richiesta.

5.2 PROGETTO TECNICO-ORGANIZZATIVO DELLA RETE DISTRIBUTIVA

La documentazione del **progetto tecnico-organizzativo della rete distributiva** deve essere presentata senza specifici vincoli di formato, ad eccezione degli

elementi di tipo numerico sui quali è prevista una valutazione di tipo quantitativo, e per i quali è pertanto richiesto un formato predefinito.

Il **candidato** deve presentare un piano, articolato secondo lo schema riportato di seguito, indicando il numero di **punti di vendita fisici** che si impegna ad attivare e le altre informazioni previste nello schema stesso.

UBICAZIONE DEI PUNTI DI VENDITA FISICI A COPERTURA DEL TERRITORIO				
Codice regione	Regione	Provincia	Comune	N° punti di vendita
Totale				

Su questo file, già predisposto ad eccezione del campo “N° punti di vendita”, il **candidato** deve riportare i dati relativi al proprio progetto, secondo le modalità specificate di seguito.

Nella colonna “N° punti di vendita”: il **candidato** deve indicare, in corrispondenza di ogni comune, il numero totale di **punti di vendita fisici** che si impegna a presentare attivi, nel comune corrispondente, al momento della verifica della rete al 31 dicembre 2010.

Il suddetto file deve essere consegnato stampato su supporto cartaceo sottoscritto per esteso, in originale, in ogni pagina da tutti i soggetti firmatari della **domanda di partecipazione** e consegnato su supporto informatico non riscrivibile. In caso di discordanza tra il contenuto del supporto informatico e quello del supporto cartaceo è da considerare prevalente quanto contenuto in quello su supporto cartaceo.

5.3 CARATTERISTICHE DEI PUNTI DI VENDITA FISICI

La scelta dei **punti di vendita fisici** deve articolarsi in modo da comprendere oltre ad esercizi frequentati da un buon numero di consumatori abituali o di passaggio anche esercizi che osservano orari di apertura estesi e diversificati in modo da massimizzare le opportunità di accesso al gioco, anche da parte di fasce diverse di consumatori

Nel progetto presentato dal **candidato** deve essere descritta la logica generale e le caratteristiche specifiche della **rete distributiva** che il **candidato** si impegna a costituire.

In particolare, ad integrazione del piano territoriale di cui al paragrafo 5.2, deve essere specificato:

- le linee guida di riferimento per la scelta delle tipologie di **punti di vendita fisici**;
- le tipologie di esercizi presso i quali verranno aperti i **punti di vendita fisici** e la ripartizione indicativa del numero totale tra di esse;
- la ripartizione del numero totale di **punti di vendita fisici** per fasce di orario di apertura;
- numero di **punti di vendita fisici** che saranno aperti nelle giornate di domenica o festivi;
- l'eventuale presenza di esercizi stagionali, la loro dislocazione e il periodo indicativo di apertura;
- ogni ulteriore elemento che il **candidato** ritenga utile per qualificare il progetto presentato.

Il **candidato** deve dichiarare separatamente, come totale a livello nazionale, il numero di **punti di vendita** con orario esteso che si impegna ad attivare prima della verifica del 31 dicembre 2010. Si intendono ad orario esteso i **punti di vendita fisici** che osservano un orario di apertura settimanale di 6 giorni su 7, compresa la giornata di sabato, ed inoltre presentano almeno una delle seguenti condizioni:

- un orario giornaliero di apertura, in almeno 5 dei 6 giorni previsti, esteso oltre le 12 ore;
- l'apertura per almeno 4 ore nei giorni di domenica e festivi (ad eccezione di 5 giornate festive nell'arco dell'anno).

Perché un **punto di vendita** sia considerato ad orario esteso, le condizioni così definite devono essere valide nell'arco dell'intero anno solare, ad eccezione del periodo di ferie o di chiusura dell'esercizio, purché non superiore a 21 giorni solari nell'arco dell'anno.

5.4 RETE DISTRIBUTIVA A DISTANZA

AAMS ha definito nel decreto dirigenziale del 28 settembre 2006 le caratteristiche tecniche ed organizzative per la sperimentazione delle **lotterie con partecipazione a distanza**.

Il progetto presentato dal **candidato**, al fine di consentire l'**aggiudicazione** della **concessione** relativa anche alla **raccolta a distanza** delle **lotterie ad estrazione istantanea**, deve prevedere la presenza di almeno un **punto di vendita a distanza** che ottemperi a quanto regolamentato nel suddetto decreto.

Nel progetto il **candidato** deve, inoltre, descrivere:

- la logica generale del sistema, le motivazioni della configurazione adottata e le caratteristiche prestazionali attese;

- le caratteristiche del canale di raccolta del **candidato**, dedicato alla **lotteria con partecipazione a distanza**;
- le modalità previste per il controllo dei **punti di vendita a distanza**, al fine di garantire la conformità e la regolarità delle lotterie commercializzate;
- ogni ulteriore elemento che il **candidato** ritenga utile per qualificare il progetto presentato.

L'attuazione delle funzionalità richieste per la raccolta del gioco mediante i **punti di vendita a distanza**, comporta un continuo scambio di informazioni in tempo reale tra le **reti distributive** ed il **sistema di elaborazione del concessionario**; 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.

L'**aggiudicatario** deve altresì adottare i **mezzi di pagamento** previsti dalla pertinente normativa riguardante il gioco a distanza, anche avvalendosi, laddove previsto, di **fornitori di servizi di gestione dei mezzi di pagamento**.

Il collegamento tra il **sistema di elaborazione** e l'eventuale **fornitore di servizi di gestione dei mezzi di pagamento**, per la gestione dei conti di gioco o del relativo **mezzo di pagamento**, deve essere dotato di sistemi di sicurezza atti a garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni scambiate durante tutte le fasi del collegamento.

6. LOGISTICA

Oltre alla produzione dei biglietti, si richiedono le seguenti attività:

- programmazione scorte;
- gestione magazzino;
- pianificazione e coordinamento distribuzione;
- controllo qualità.

6.1 PROGRAMMAZIONE SCORTE

L'attività deve assicurare le scorte presso i centri di distribuzione e presso i **punti di vendita fisici**. Deve essere garantito il corretto funzionamento tra il sistema di pianificazione e quello di controllo delle scorte.

Deve essere definita una procedura di programmazione della produzione del materiale che preveda:

- elaborazione periodica dei piani di produzione dei biglietti (con l'emissione dei relativi ordini di produzione verso eventuali fornitori);
- il fabbisogno di biglietti deve essere calcolato sulla base di un algoritmo che tenga conto del consumo dei mesi precedenti, della scorta presente, della stagionalità, dei nuovi giochi e del trend di crescita di gioco;
- la programmazione deve assicurare il mantenimento di “scorte di sicurezza”, da conservare presso i centri di distribuzione e presso gli eventuali fornitori di biglietti.

6.2 GESTIONE MAGAZZINO

Deve prevedere la conservazione, gestione movimentazioni riguardanti:

- i materiali informativi e promozionali di gioco;
- biglietti.

Copia delle bolle di scarico, relative ai biglietti ceduti ai rivenditori, devono essere conservate e tenute a disposizione degli organi di controllo.

I magazzini fisici devono essere dotati di sistemi di allarme e sicurezza quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- impianti antintrusione perimetrali, esterni e interni ai magazzini;
- impianti antirapina collegati con istituti di vigilanza;
- impianti di videosorveglianza con registrazione delle immagini per 240 ore;

- impianti antincendio appositamente studiati per siti di conservazione della carta.

Inoltre, devono essere attive procedure di controllo sugli accessi delle persone e degli automezzi in entrata e uscita.

I rischi comuni connessi allo smarrimento e al deterioramento dei biglietti restano a carico del **concessionario**.

6.3 PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO DISTRIBUZIONE

Deve assicurare il corretto funzionamento del sistema di pianificazione e controllo delle consegne ai **punti di vendita fisici**.

6.4 CONTROLLO QUALITÀ

Va designato un responsabile del controllo di qualità sia del materiale prodotto che delle procedure adottate nei processi produttivi. Il controllo qualità sul materiale deve essere effettuato in termini sia di valutazione qualitativa della resa grafica, sia di superamento dei test di compatibilità delle apparecchiature di gioco.

Il controllo del servizio logistico deve riguardare:

- la qualità dei materiali prodotti;
- la qualità della distribuzione dei materiali di gioco.

Circa il controllo qualità sui materiali prodotti, devono essere rispettati i seguenti dettami:

- le specifiche tecniche devono essere conformi alle norme di qualità ISO 9001:2008, e a quanto descritto nella documentazione di gara;
- le forniture devono garantire il livello di qualità definito;
- la struttura Controllo Qualità deve effettuare i controlli del materiale nel momento della consegna presso il magazzino centrale ovvero antecedentemente la distribuzione ai punti di vendita fisici;
- la struttura Controllo Qualità deve effettuare visite ispettive presso i fornitori per verificare che le procedure di controllo, produzione, collaudo e consegna vengano attuate secondo quanto previsto.

7. LIVELLI DI SERVIZIO

Devono essere monitorati i seguenti livelli di servizio:

- percentuale di consegne nei tempi programmati;
- numero di consegne per richieste non programmate su totale consegne.

I controlli, che gli addetti dell'area Controllo Qualità devono prevedere:

- sopralluoghi presso i magazzini periferici dell'eventuale trasportatore;
- affiancamenti agli addetti alla distribuzione ai punti vendita;
- interviste a campione presso i punti vendita per misurare il livello di soddisfazione.

Devono essere monitorati una serie di indicatori di tipo qualitativo (puntualità della consegna, quantità sufficiente dei materiali di gioco, reintegro dei materiali di gioco in tempi brevi), misurati attraverso questionari di customer satisfaction, periodicamente raccolti presso i **punti di vendita fisici**.

Devono essere sviluppati gli applicativi e le procedure atti a tracciare tali indicatori quantitativi e qualitativi.

I livelli di servizio che inoltre devono essere assicurati, riguardano:

- le prestazioni del **sistema di elaborazione**;
- la disponibilità del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**;
- l'assistenza ai **punti di vendita fisici**.

Le modalità di rilevazione dei dati necessari per la verifica dei livelli di servizio, unitamente alla relativa strumentazione di controllo da utilizzare per le attività di rilevazione, sono presentate dall'**aggiudicatario** ad **AAMS** per l'approvazione, nei termini stabiliti nell'allegato 2 allo **schema di atto di convenzione**.

7.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Il **sistema di elaborazione** deve garantire il rispetto della durata dell'operazione di acquisizione e abilitazione alla vendita dei biglietti, di validazione dei biglietti vincenti, secondo i livelli definiti nell'allegato 2 allo **schema di atto di convenzione**.

Il valore di tali prestazioni dovrà essere garantito in ogni circostanza, indipendentemente dal carico del **sistema di elaborazione**.

7.2 **DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E 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**.

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

7.3 **ASSISTENZA AI PUNTI DI VENDITA FISICI**

Nell'ambito dell'assistenza agli utenti deve essere garantito il rispetto dei livelli di servizio elencati nell'allegato 2 allo **schema di atto di convenzione** rilevati su base mensile, relativi alla tempistica di intervento e risoluzione in caso di richieste di assistenza telefonica di tipo informativo e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

Il tempo di rimozione di un malfunzionamento è calcolato come il tempo intercorso tra la apertura del malfunzionamento presso il contact center ed il ripristino della funzionalità del sistema. Assistenza periferica ai punti di vendita fisici.

Deve essere, inoltre, assicurata 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.

8. ADEMPIMENTI GESTIONALI A MEZZO DEL SISTEMA AUTOMATIZZATO

Gli adempimenti previsti nell'Allegato 4 allo **schema di atto di convenzione**, devono essere garantiti a mezzo del sistema automatizzato.

9. ADEMPIMENTI AL TERMINE DELLA GESTIONE

Al termine, per qualsiasi causa, della gestione dei **giochi pubblici denominati lotterie nazionali ad estrazione istantanea**, il **concessionario** si obbliga a trasferire gratuitamente ad **AAMS**, a sua richiesta, la proprietà dell'intero sistema automatizzato comprensivo delle apparecchiature, ivi compresi le apparecchiature terminali presso tutti i **punti di vendita**, gli impianti, le strutture, i programmi elaborativi, gli archivi dati e quanto altro utilizzato per il completo funzionamento, gestione e funzionalità del sistema stesso.

Le eventuali operazioni di trasferimento – che avverranno in contraddittorio tra **AAMS** e il **concessionario** con la redazione di appositi verbali – avranno inizio nel semestre precedente la scadenza del termine contrattuale, salvaguardando l'esigenza di non compromettere, in tale periodo, la funzionalità del sistema.

Nel suddetto semestre il **concessionario** dovrà fornire ai funzionari di **AAMS** all'uopo espressamente incaricati, che potranno farsi assistere da esperti tecnici appositamente designati, tutte le informazioni e le notizie utili per agevolare il trasferimento della gestione.

Tutti gli studi, le procedure automatizzate e la relativa documentazione realizzati per l'esecuzione della gestione, verranno ceduti gratuitamente ad **AAMS**.

Allo scopo di evitare interruzioni nel servizio relativo al funzionamento del sistema automatizzato **AAMS** ha facoltà di subentrare o di richiedere la cessione dei contratti in essere al termine della gestione. A tal fine, in tutti i contratti stipulati dal **concessionario** deve essere esplicitamente introdotta la clausola di subentro.

10. LIMITI DI CARATTERE GENERALE

I giochi offerti non devono richiamare elementi contrari alla legge, all'ordine pubblico e al buon costume.

I giochi offerti non devono violare quanto disposto dalla vigente normativa in materia di diritti d'autore, marchi, brevetti.

Il **concessionario** accetta di sopportare i rischi sotto il profilo civile e penale derivante dal suo comportamento e di manlevare **AAMS** per le conseguenze derivanti da qualsivoglia violazione.

Il **concessionario** promuove i comportamenti responsabili di gioco e ne cura la comunicazione ai giocatori.

AAMS rende disponibili sul proprio sito internet l'elenco dei **concessionari** autorizzati e delle lotterie offerte.