

Capitolato tecnico

**PROCEDURA DI SELEZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE  
DELL’ESERCIZIO DEI GIOCHI PUBBLICI DI CUI ALL’ARTICOLO 38,  
COMMA 2, DEL DECRETO LEGGE 4 LUGLIO 2006, N. 223, CONVERTITO  
CON MODIFICAZIONI ED INTEGRAZIONI DALLA LEGGE 4 AGOSTO  
2006, N. 248, PUBBLICATA NEL SUPPLEMENTO N. 183/L ALLA GAZZETTA  
UFFICIALE DELLA REPUBBLICA ITALIANA DELL’11 AGOSTO 2006, N. 186.**

**CAPITOLATO TECNICO**

## INDICE

PREMESSA	6
<b>PARTE PRIMA DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' E FUNZIONI PUBBLICHE AFFIDATE IN CONCESSIONE</b>	<b>7</b>
1. ADEMPIMENTI DEL CONCESSIONARIO	8
1.1 IMPIANTO DELLA RETE TELEMATICA	9
2. GESTIONE DEI PUNTI DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO	11
2.1 REQUISITI GENERALI DEI PUNTI DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO	11
2.1.1 REQUISITI TECNICI E DOTAZIONE MINIMA DEL NEGOZIO DI GIOCO SPORTIVO	13
2.1.2 REQUISITI TECNICI E DOTAZIONE MINIMA DEL PUNTO DI GIOCO SPORTIVO	14
2.1.3 REQUISITI E DOTAZIONE MINIME – SCHEMA RIEPILOGATIVO	15
2.2 GESTIONE COMMERCIALE DEL PUNTO DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO	16
2.3 GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE DEL PUNTO DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO	16
2.4 TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI	17
2.5 GESTIONE DEL GIOCO SPORTIVO A DISTANZA	18
2.6 VERIFICA DEI PUNTI DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO	20
2.7 QUALITA'	21

2.8	ADEMPIMENTI TECNICI DEL CONCESSIONARIO PER LA TRASMISSIONE DEI DATI IDENTIFICATIVI DEI PUNTI DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO	21
<b>PARTE SECONDA REQUISITI TECNICI E LIVELLI DI SERVIZIO</b>		<b>23</b>
3.	MODALITA' DI COLLOQUIO CON IL TOTALIZZATORE NAZIONALE	24
3.1	PROTOCOLLO DI COMUNICAZIONE	24
3.2	SICUREZZA	24
4.	RICEVUTA DI PARTECIPAZIONE	26
5.	TERMINALI DI GIOCO ED APPARATI DI SUPPORTO	27
5.1	UNITA' LOGICO-ELABORATIVA	27
5.2	IDENTIFICATIVO DEL TERMINALE	27
5.3	APPARATO DI COMUNICAZIONE	28
5.4	STAMPANTE DELLE RICEVUTE DI PARTECIPAZIONE	28
5.5	LETTORE DI SCHEDINE DI GIOCO E DI RICEVUTE DI PARTECIPAZIONE	28
5.6	DISPLAY OPERATORE	28
5.7	TASTIERA	28
5.8	DISPLAY CLIENTE	29
5.9	SOFTWARE DI BASE	29
5.10	MONITOR	29
5.11	TELEVISORE	29

6.	SISTEMA DI ELABORAZIONE	30
6.1	CARATTERISTICHE DEL CENTRO DI ELABORAZIONE DATI	31
6.2	UBICAZIONE DEL CED	31
6.3	STRUTTURE INTERNE	32
6.4	POSTAZIONE DI CONTROLLO	32
6.5	CONTROLLO DEGLI ACCESSI	32
6.6	RILEVAZIONE FUMI E ANTINCENDIO	32
6.7	GRUPPI DI CONTINUITA' E GENERATORI	33
7.	RETI DI TRASMISSIONE DATI	34
7.1	COLLEGAMENTO TRA IL SISTEMA DI ELABORAZIONE E LE RETI DISTRIBUTIVE	34
7.2	COLLEGAMENTO TRA CONCESSIONARIO E FORNITORE DI SERVIZI DI GESTIONE DEI MEZZI DI PAGAMENTO	35
8.	CARATTERISTICHE TECNICHE DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ	36
8.1	ADEMPIMENTI TECNICI DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ	37
8.2	TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI	37
8.3	ADEGUAMENTI TECNOLOGICI	38
8.4	SISTEMA DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ	39
9.	LIVELLI DI SERVIZIO	41
9.1	PRESTAZIONI DEL SISTEMA	41
9.2	CONDUZIONE DEL RETE TELEMATICA	41

9.3	ASSISTENZA CENTRALE E PERIFERICA AI PUNTI DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO	42
10.	SICUREZZA	46
11.	VERIFICHE E CONTROLLI	47
11.1	VERIFICA DEL COLLOQUIO CON IL TOTALIZZATORE NAZIONALE	47
11.2	VERIFICA TECNICO-FUNZIONALE	47
11.3	CONTROLLI ED ISPEZIONI	47
<b>ALLEGATO 1</b>		<b>49</b>
1.	MODALITA' DI TRASMISSIONE	51
2.	FUNZIONALITA' DISPONIBILI	53
2.1	REGISTRAZIONE	53
2.2	TRASMISSIONE	57
2.3	SISTEMI DI SICUREZZA	58

## **PREMESSA**

Il presente **capitolato tecnico** riporta le specifiche tecniche che definiscono le prestazioni e le funzioni, nonché i requisiti tecnici ed i livelli di servizio, che il **concessionario** deve garantire per l'esercizio dei **giochi pubblici** su eventi diversi dalle corse dei cavalli.

Nel corpo del documento, i termini in carattere **neretto**, assumono il significato indicato nel nomenclatore unico delle definizioni.

La parte prima del presente **capitolato tecnico** descrive in dettaglio i contenuti delle attività e delle funzioni precedentemente esposte, mentre la parte seconda definisce i requisiti tecnici minimi vincolanti per l'espletamento delle attività ed i livelli di servizio minimi che dovranno essere assicurati dal **concessionario**.

**PARTE PRIMA**  
**DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' E FUNZIONI PUBBLICHE**  
**AFFIDATE IN CONCESSIONE**

## 1. ADEMPIMENTI DEL CONCESSIONARIO

Il **concessionario** deve, oltre a quanto espressamente indicato nella **convenzione**, assicurare e garantire:

1. la realizzazione e/o l'adeguamento del **sistema di elaborazione**, secondo le caratteristiche definite nel presente documento;
2. l'adeguamento delle modalità di colloquio con il **totalizzatore nazionale** secondo le specifiche indicate da **AAMS** nei **protocolli di comunicazione**;
3. il trasporto delle informazioni da e verso il **totalizzatore nazionale**, attraverso un **fornitore del servizio di connettività** riconosciuto da **AAMS**;
4. la gestione tecnologica, commerciale ed amministrativa del **punto di vendita di gioco sportivo**;
5. la verifica sul corretto adempimento degli impegni a carico del **punto di vendita di gioco sportivo** autorizzato alla raccolta;
6. deve inoltre provvedere a corrispondere quanto dovuto agli organismi aventi diritto, secondo le modalità di gestione dei flussi finanziari definite dalla normativa vigente;
7. pagare le ricevute di partecipazione vincenti ed i rimborsi, previa validazione da parte del **totalizzatore nazionale** della ricevuta presentata alla riscossione;
8. conservare le ricevute vincenti pagate, le ricevute rimborsate ed annullate, secondo le prescrizioni della normativa vigente.

Per l'esecuzione dei citati adempimenti il **concessionario** deve interagire con le seguenti entità:

- **AAMS**, che ha i compiti di indirizzo strategico, di governo e di gestione, nonché di supervisione e controllo dell'intero sistema di gioco e dei flussi finanziari;

- **totalizzatore nazionale**, che gestisce il gioco ed è depositario dell'archivio ufficiale delle giocate valide trasmesse, nonché provvede all'individuazione delle giocate vincenti e rimborsabili, alla determinazione dei premi, alla validazione delle giocate vincenti, all'autorizzazione del pagamento delle vincite e dei rimborsi, alla determinazione delle spettanze a favore degli organismi aventi diritto;
- **punti di vendita di gioco sportivo**, che gestiscono il rapporto con i giocatori, effettuano le giocate e pagano le vincite di competenza;
- sistemi per la gestione del **gioco sportivo a distanza**.

Ciò premesso si descrivono in dettaglio le funzioni che il **concessionario** deve svolgere per gli adempimenti sopra esposti.

## 1.1 IMPIANTO DELLA RETE TELEMATICA

Il **concessionario** deve:

- realizzare la propria **rete telematica** nel rispetto delle specifiche tecniche riportate nel presente capitolato;
- descrivere la propria **rete telematica** nella **relazione tecnica** che deve essere consegnata ad **AAMS** prima della comunicazione di avvenuto **avviamento della rete telematica**, tale **relazione tecnica** deve essere consegnata ad **AAMS** in versione aggiornata in occasione di **manutenzioni straordinarie**;
- consegnare ad **AAMS** le eventuali integrazioni alla **relazione tecnica** entro 10 giorni dalla data di richiesta;

- comunicare ad **AAMS** gli elementi identificativi di ciascun **punto di vendita di gioco sportivo** corrispondente ai **diritti** posseduti, secondo le modalità indicate nell'allegato 1 del presente documento, condizione alla quale è subordinato lo svolgimento della verifica amministrativa e quindi **l'attivazione del punto di vendita di gioco sportivo**;
- allestire i **punti di vendita di gioco sportivo** autorizzati secondo gli standard indicati nel presente **capitolato tecnico** e rendere attivo il collegamento al proprio **sistema di elaborazione**.

## 2. GESTIONE DEI PUNTI DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO

Il **concessionario** deve:

- dotare i **punti di vendita di gioco sportivo** di **terminali di gioco** predisposti per la commercializzazione dei diversi **giochi pubblici** e delle necessarie **apparecchiature di supporto**;
- dotare i **punti di vendita di gioco sportivo** del collegamento, tramite rete trasmissione dati, al proprio **sistema di elaborazione**;
- provvedere, per i giochi che lo richiedono, alla stampa delle schedine di gioco, aventi i formati e gli standard definiti dai relativi provvedimenti vigenti di **AAMS**, in quantità necessaria a coprire le esigenze di tutti i **punti di vendita di gioco sportivo**;
- rifornire, tempestivamente, ciascun **punto di vendita di gioco sportivo** delle schedine di gioco, in quantità necessaria a coprire le esigenze, nonché di tutti i materiali di consumo, necessari al funzionamento del **terminale di gioco**;
- provvedere tempestivamente alla manutenzione tecnica, ordinaria e straordinaria, del **terminale di gioco**, della rete di collegamento e delle **apparecchiature di supporto**, per garantire la piena e continua funzionalità del **punti di vendita di gioco sportivo**;
- fornire assistenza tecnica ai **punti di vendita di gioco sportivo** attraverso strumenti di assistenza remota, di Call center nonché, ove necessario, di accesso in loco.

### 2.1 REQUISITI GENERALI DEI PUNTI DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO

Il **concessionario** deve rispettare la distanza dalle **agenzie sportive**, calcolata in linea d'aria, in conformità con quanto stabilito nell'articolo 38 del decreto legge 4

luglio 2006, n. 223, convertito con modificazioni ed integrazioni dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, nel seguente modo:

- L'ubicazione dei **negozi di gioco sportivo** è ammessa, nei comuni con più di 200.000 abitanti, ad una distanza non inferiore a 800 metri dalle **agenzie sportive**, e nei comuni con meno di 200.000 abitanti, ad una distanza non inferiore a 1.600 metri;
- L'ubicazione dei **punti di gioco sportivo** è ammessa, nei comuni con più di 200.000 abitanti, ad una distanza non inferiore a 400 metri dalle **agenzie sportive**, e, nei comuni con meno di 200.000 abitanti, ad una distanza non inferiore a 800 metri; tale restrizione non si applica qualora il diritto relativo ad **un punto di gioco sportivo** venga esercitato presso esercizi che, alla data del 30 giugno 2006, effettuavano la raccolta dei **concorsi pronostici sportivi**.

Gli spazi dedicati alla commercializzazione dei **giochi pubblici** devono essere fisicamente distinti rispetto agli spazi dedicati alle altre attività esercitate presso il **punto di vendita di gioco sportivo**.

Il back end, vale a dire, la zona del **punto di vendita di gioco sportivo**, dedicata alla commercializzazione dei giochi, riservata al personale e nella quale sono installate tutte le apparecchiature necessarie per la raccolta delle giocate, deve essere fisicamente separata dal front end, vale a dire, dalla zona dedicata all'accoglienza dei giocatori, che deve essere opportunamente evidenziata dalla segnaletica, dal materiale pubblicitario e promozionale e che può essere dotata anche di **terminali di gioco**, utilizzabili senza operatore, abilitati all'accettazione dei soli giochi di competenza del **punto di vendita di gioco sportivo**.

### 2.1.1 REQUISITI TECNICI E DOTAZIONE MINIMA DEL NEGOZIO DI GIOCO SPORTIVO

Il **negozio di gioco sportivo** deve essere dotato di:

- almeno 3 **terminali di gioco** di cui almeno uno con lettore di ricevute di partecipazione;
- almeno 3 monitor;
- almeno 1 televisore;
- una predisposizione per il collegamento pos;
- un'area pari ad una quota non inferiore al 70% della superficie totale aperta al pubblico dedicata all'esercizio dell'attività di commercializzazione dei **giochi pubblici** e comunque di almeno 30mq dedicati al front end per la commercializzazione dei **giochi pubblici**.

Le quote della superficie degli spazi dedicate, rispettivamente, all'attività di commercializzazione dei **giochi pubblici** ed alle altre attività esercitate presso il punto sono determinate:

- per gli spazi occupati da arredi ed attrezzature, sulla base della destinazione d'uso e della collocazione dei medesimi;
- per gli spazi riservati al personale, sulla base della destinazione d'uso dei medesimi;
- per gli spazi accessibili al pubblico, laddove solo fisicamente distinti ma non separati, in relazione alla prossimità agli arredi, alle attrezzature ed agli spazi riservati al personale.

La finalità largamente prevalente del **negozio di gioco sportivo**, come riscontrabile dall'osservazione dell'organizzazione adottata delle attività svolte, nonché della destinazione delle risorse e del loro utilizzo, deve essere la commercializzazione dei **giochi pubblici**.

Con il consenso di **AAMS**, al fine di favorire il progressivo sviluppo commerciale dei **negozi di gioco sportivo**, è ammessa la deroga temporanea dal rispetto dei requisiti tecnici e delle dotazioni minime indicati.

### **2.1.2 REQUISITI TECNICI E DOTAZIONE MINIMA DEL PUNTO DI GIOCO SPORTIVO**

Il **punto di gioco sportivo** deve essere dotato di:

- almeno 1 e non più di 2 **terminali di gioco**, di cui almeno uno con lettore di ricevute di partecipazione;
- almeno 2 monitor;
- almeno 1 televisore;
- una predisposizione per il collegamento pos;
- un'area pari ad una quota non superiore al 30% della superficie totale aperta al pubblico, dedicata all'esercizio dell'attività di commercializzazione dei **giochi pubblici** e comunque inferiore a 20mq dedicati al front end per la commercializzazione dei **giochi pubblici**.

La finalità largamente prevalente del **punto di gioco sportivo**, come riscontrabile dall'osservazione dell'organizzazione adottata delle attività svolte, nonché della destinazione delle risorse e del loro utilizzo, deve essere diversa dalla commercializzazione dei **giochi pubblici**.

Il rispetto di tutti i requisiti e dotazioni minime riportati è tassativo e inderogabile.

### 2.1.3 REQUISITI E DOTAZIONE MINIME – SCHEMA RIEPILOGATIVO

	<b>Negozi di gioco sportivo</b>	<b>Punti di gioco sportivo</b>
<b>a)Spazi</b>	Spazi fisicamente distinti tra attività “principale” e attività “accessoria” Back end del gioco fisicamente separato dal front end del gioco	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Front end per la commercializzazione dei giochi &gt; = 30 mq</li> <li>○ Front end + back end dedicati al gioco &gt;= 70% della superficie totale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Front end per la commercializzazione dei giochi &lt; 20 mq</li> <li>○ Front end + back end dedicati al gioco &lt; 30% della superficie totale</li> </ul>
<b>b)Dotazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Almeno 3 terminali di gioco, di cui almeno uno con lettore di ricevute di partecipazione</li> <li>○ Almeno 3 monitor</li> <li>○ Almeno 1 televisore</li> <li>○ Predisposizione di un collegamento pos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Almeno 1 e non più di 2 terminali di gioco, di cui almeno uno con lettore di ricevute di partecipazione</li> <li>○ Almeno 2 monitor</li> <li>○ Almeno 1 televisore</li> <li>○ Predisposizione di un collegamento pos</li> </ul>
<b>c)Finalità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Largamente prevalente: la commercializzazione dei giochi pubblici, come riscontrabile in relazione a organizzazione, attività e risorse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Largamente prevalente: la non commercializzazione dei giochi pubblici, come riscontrabile in relazione a organizzazione, attività e risorse</li> </ul>
<b>d)Facoltà</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Deroga temporanea da requisiti e dotazioni minime a), b), e c), con il consenso di AAMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Requisiti e dotazioni minime a), b), e c) tassativi e non derogabili</li> </ul>

## 2.2 GESTIONE COMMERCIALE DEL PUNTO DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO

Il **concessionario** deve svolgere azione propulsiva di sviluppo e sostegno commerciale del gioco nei **punti di vendita di gioco sportivo**, assicurando le seguenti attività:

- adeguata formazione iniziale ai **punti di vendita di gioco sportivo** concernente le specifiche attività di gestione della tecnologia messa a disposizione dal **concessionario**, delle procedure di gioco, della corretta gestione del terminale e dei relativi messaggi diagnostici;
- formazione, concernente le tecniche di gioco, le tecniche di vendita dei prodotti di gioco ed il monitoraggio dei risultati di vendita;
- fornitura di materiale promozionale e pubblicitario da esporre nei **punti di vendita di gioco sportivo**;

inoltre, nei **punti di vendita di gioco sportivo**, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore, deve altresì garantire:

- l'esposizione dei regolamenti di gioco;
- l'esposizione delle licenze di polizia;
- l'esposizione del logo di **AAMS** e del logo “**gioco sicuro**”;
- l'esposizione del codice identificativo della **concessione**;
- l'esposizione/visualizzazione dei comunicati **AAMS**;
- la visualizzazione dei palinsesti e delle quote.

## 2.3 GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE DEL PUNTO DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO

Il **concessionario** deve:

- produrre a livello di singolo **punto di vendita di gioco sportivo**, per ciascun gioco, le partite contabili riguardanti l'ammontare giocato, i premi pagati, le spettanze del **punto di vendita di gioco sportivo** e l'importo dovuto al **concessionario**;
- conservare, anche servendosi dei propri **punti di vendita di gioco sportivo**, le ricevute pagate, rimborsate ed annullate.

## 2.4 TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI

Il trasporto delle informazioni dal sistema del **concessionario** al **totalizzatore nazionale** deve avvenire attraverso un **fornitore del servizio di connettività**. Il **concessionario** può assumere il ruolo di **fornitore del servizio di connettività** quando:

- acquisisce un **diritto** per l'**attivazione della rete di gioco sportivo a distanza**; in questo caso può assumere il ruolo di **fornitore del servizio di connettività** solo per se stesso;
- acquisisce un numero di **diritti** per l'apertura di **punti di vendita di gioco sportivo** almeno pari a 50 (cinquanta); in questo caso può assumere il ruolo di **fornitore del servizio di connettività** anche per altri **concessionari**.

In tutti gli altri casi il **concessionario** deve obbligatoriamente avvalersi di un **fornitore del servizio di connettività** con il quale deve stipulare un contratto di servizio, che preveda, tra le altre, la possibilità per quest'ultimo di risoluzione del contratto stesso, in caso di livelli di servizio fornito non adeguati rispetto a quelli concordati.

Il **concessionario** deve:

- dimensionare e attivare la rete di collegamento online e real-time tra i **terminali di gioco** dei **punti di vendita di gioco sportivo** ed il proprio **sistema di elaborazione**;
- raccogliere, in tempo reale, dopo l'apertura del gioco da parte del **totalizzatore nazionale**, le giocate effettuate presso i propri **punti di vendita di gioco sportivo** e/o attraverso la propria **rete di gioco sportivo a distanza**;
- scambiare in tempo reale i dati delle giocate con il **totalizzatore nazionale**;
- provvedere alla conduzione operativa del proprio **sistema di elaborazione**;
- adeguare il proprio **sistema di elaborazione**, i **terminali di gioco** nonché le apparecchiature di supporto in occasione di modifiche normative, o delle specifiche tecniche definite da **AAMS**.

Il **fornitore del servizio di connettività** deve:

- dimensionare e attivare la rete di collegamento tra il proprio sistema ed il **totalizzatore nazionale**.

## 2.5 GESTIONE DEL GIOCO SPORTIVO A DISTANZA

Il **concessionario** che ha acquisito un **diritto** per l'**attivazione della rete di gioco sportivo a distanza** deve implementare, secondo quanto riportato nei provvedimenti per la regolamentazione della raccolta del gioco a distanza, tipologie di accettazione del gioco su uno o più canali telematici e/o telefonici:

- Internet;
- Telefonia fissa (IVR, Call center);
- Telefonia mobile (SMS, WAP, GPRS, UMTS e future evoluzioni);
- TV interattiva (digitale terrestre o satellitare);

- Futuri canali di gioco a distanza selezionati da **AAMS**.

Il **concessionario** deve altresì adottare i **mezzi di pagamento** previsti dalla normativa vigente (sia il conto di gioco, sia ogni ulteriore modalità disciplinata), anche avvalendosi, laddove previsto, di terzi **fornitori di servizi di gestione dei mezzi di pagamento**.

Per ciascun canale prescelto, il **concessionario** deve farsi carico della realizzazione di un'applicazione software che consenta l'accettazione di **giochi pubblici** e lo svolgimento delle altre attività, anche informative, previste dalla normativa vigente.

La trasmissione al **totalizzatore nazionale** delle giocate effettuate tramite un canale telematico deve avvenire in tempo reale secondo quanto previsto nei **protocolli di comunicazione**.

I principali requisiti funzionali che devono essere garantiti riguardano funzioni informative e funzioni di gioco.

Le funzioni informative rivolte al giocatore riguardano:

- informazioni sul gioco (l'elenco degli eventi disponibili e delle quote eventualmente associate);
- risultati;
- statistiche giochi;
- statistiche eventi;
- formazione su sistemistica di gioco;
- regolamenti di gioco;
- domande frequenti;
- link verso i siti istituzionali legati al mondo dei giochi e dello sport;
- informazioni sui giochi e sugli sport;
- codice identificativo della **concessione**.

Le funzioni di gioco devono avere le seguenti caratteristiche:

- accettare la giocata;
- consentire la verifica delle giocate effettuate e delle eventuali vincite;
- consentire la visualizzazione e la stampa dei dati riepilogativi della giocata. Tale stampa deve obbligatoriamente riportare almeno:
  - a) le informazioni previste per la ricevuta di partecipazione;
  - b) il codice identificativo del conto di gioco (ovvero di altro mezzo di pagamento nominativo disciplinato) e del codice fiscale del titolare del medesimo, con le modalità previste dalla normativa vigente.

## 2.6 VERIFICA DEI PUNTI DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO

Il **concessionario** deve:

- accertare e verificare, ove richiesto, periodicamente, il possesso della licenza di pubblica sicurezza, nonché di ogni altro titolo abilitativo previsto dalla normativa vigente per l'esercizio della relativa attività commerciale;
- verificare la corretta esposizione del materiale di gioco obbligatorio ai sensi dei regolamenti specifici e la presenza di opportune insegne all'esterno del locale;
- verificare il corretto adempimento degli obblighi in capo al **punto di vendita di gioco sportivo**.

## 2.7 QUALITA'

Il **concessionario** deve consegnare ad **AAMS** il manuale relativo al proprio sistema di qualità per la progettazione e l'erogazione dei servizi sopra descritti, se attivato, nonché l'eventuale certificazione, secondo lo schema ISO 9001, dei processi produttivi aziendali adottati. Detto manuale unitamente a tutta la ulteriore documentazione deve essere consegnato a cura del **concessionario** ad **AAMS** entro 30 giorni dalla stipula della **convenzione** o dalla data di certificazione, se successiva.

## 2.8 ADEMPIMENTI TECNICI DEL CONCESSIONARIO PER LA TRASMISSIONE DEI DATI IDENTIFICATIVI DEI PUNTI DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO

Il **concessionario** deve fornire i dati identificativi di ciascun **punto di vendita di gioco sportivo** che intende attivare, in relazione ai **diritti** aggiudicati.

A tal fine il **concessionario** deve utilizzare, previa abilitazione da parte di **AAMS**, le funzionalità disponibili nell'area riservata ai **concessionari** del sito istituzionale [www.aams.it](http://www.aams.it), per trasmettere i dati identificativi di ciascun **punto di vendita di gioco sportivo** collegato al proprio **sistema di elaborazione**, nei tempi previsti da **AAMS** e secondo quanto indicato nell'allegato 1 al presente **capitolato tecnico**.

A seguito della suddetta trasmissione il **totalizzatore nazionale** attribuisce il codice identificativo ad ogni **punto di vendita di gioco sportivo**; tale codice deve essere dagli stessi utilizzato nelle transazioni con il **totalizzatore nazionale** come indicato nei **protocolli di comunicazione**.

Il **concessionario** per tutto il periodo della durata della **concessione** deve fornire ad **AAMS**, con le stesse modalità precedentemente espresse, tutte le

movimentazioni relative alla propria **rete di punti di vendita di gioco sportivo**: cambi di titolarità, cambi di ubicazione, cambi di ubicazione congiunti a cambi di titolarità, risoluzioni del **contratto**, nonché trasferimenti e cessioni dei **diritti** aggiudicati.

**PARTE SECONDA**  
**REQUISITI TECNICI E LIVELLI DI SERVIZIO**

### 3. MODALITA' DI COLLOQUIO CON IL TOTALIZZATORE NAZIONALE

Il **concessionario**, deve realizzare il collegamento tra il proprio **sistema di elaborazione** ed il **totalizzatore nazionale** avvalendosi di un **fornitore del servizio di connettività**.

L'attuazione delle funzionalità richieste sia per la raccolta del gioco, sia presso i **punti di vendita di gioco sportivo**, sia mediante la **rete di gioco sportivo a distanza**, comporta un continuo scambio di informazioni in tempo reale, su rete dedicata alla trasmissione dati, tra il **sistema di elaborazione** del **concessionario** ed il **totalizzatore nazionale**, tramite il **fornitore del servizio di connettività**.

#### 3.1 PROTOCOLLO DI COMUNICAZIONE

Gli scambi di informazioni devono avvenire secondo gli standard stabiliti nei **protocolli di comunicazione** specifici per i diversi **giochi pubblici**.

I **protocolli di comunicazione** definiscono la tipologia di dati trasmessi al **totalizzatore nazionale**, la struttura dei messaggi applicativi ed i livelli di trasporto utilizzati per la comunicazione.

#### 3.2 SICUREZZA

Per motivi di autenticazione ed integrità dei dati, i messaggi scambiati tra il **fornitore del servizio di connettività** ed il **totalizzatore nazionale** possono prevedere la firma digitale; gli algoritmi di cifratura e le relative modalità di utilizzo sono definiti nei **protocolli di comunicazione**.

Il sistema del **fornitore del servizio di connettività** deve prevedere tutte le misure necessarie atte ad evitare intrusioni da parte di soggetti non direttamente autorizzati da **AAMS**. Tali misure, inoltre, dovranno contrastare l'intrusione nei sistemi

informatici del **fornitore del servizio di connettività**, di codice malevolo tale da provocare minaccia ai propri sistemi ed a quelli dei **concessionari** ad esso collegati. E' richiesta la presenza di apparati di sicurezza telematica per la separazione delle reti.

#### 4. RICEVUTA DI PARTECIPAZIONE

La ricevuta emessa dal **terminale di gioco** è il titolo che garantisce l'avvenuta registrazione della giocata da parte del **totalizzatore nazionale**. In caso di vincita/rimborso, essa costituisce l'unico titolo valido per la riscossione delle somme.

La ricevuta è un documento cartaceo stampato in modo tale da consentire il controllo agevole della giocata da parte del giocatore.

La leggibilità della ricevuta deve essere garantita per un periodo di almeno 2 anni.

La ricevuta è prodotta al termine di una transazione online in tempo reale che comporta la registrazione dei dati ad essa relativi nell'archivio delle giocate residente presso il **totalizzatore nazionale**.

La ricevuta deve contenere, in chiaro, le informazioni richieste negli appositi provvedimenti di **AAMS**.

Il numero identificativo univoco assegnato dal **totalizzatore nazionale** può essere stampato sulla ricevuta anche con opportuna codifica (a barre, a punti, etc.) per semplificarne la rilettura automatica da parte del **terminale di gioco**.

Inoltre, per i giochi che prevedono la suddivisione della giocata in carature, devono essere emesse tante ricevute "Cedola di caratura", quante sono le suddivisioni stabilite dal **punto di vendita di gioco sportivo** all'atto della effettuazione della giocata. Le ricevute "Cedola" sono vendute separatamente ai giocatori e costituiscono, in caso di vincita, il titolo per la riscossione della vincita stessa.

Nel caso di **gioco sportivo a distanza** la registrazione della giocata sul **totalizzatore nazionale** sostituisce a tutti gli effetti la ricevuta cartacea, secondo quanto stabilito nei provvedimenti vigenti che regolamentano la raccolta del gioco a distanza.

## 5. TERMINALI DI GIOCO ED APPARATI DI SUPPORTO

Il **terminale di gioco** è l'apparecchiatura elettronica che consente l'accettazione del gioco presso il **punto di vendita di gioco sportivo** e la stampa delle ricevute da restituire ai giocatori.

E' costituito normalmente da un'unica apparecchiatura che integra tutte le periferiche (stampante di ricevuta, lettore di schedina e ricevuta, display, etc.) ovvero da un modulo base che controlla le diverse periferiche opportunamente assemblate. E', peraltro, necessario che il **terminale di gioco** sia progettato tenendo conto delle caratteristiche peculiari del previsto ambiente di installazione in modo da garantire una facile collocazione nel **punto di vendita di gioco sportivo** con caratteristiche di ergonomia e di elevata semplicità d'uso.

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

### 5.1 UNITA' LOGICO-ELABORATIVA

Il **terminale di gioco** deve essere dotato di una unità logico-elaborativa idonea ad interfacciare le periferiche e ad ospitare ed eseguire i programmi e le procedure necessari ad espletare le funzionalità previste. E' opportuno che il controllo della versione e l'eventuale aggiornamento del software applicativo del **terminale di gioco** vengano effettuati in remoto, tramite la linea di trasmissione dati, dal **sistema di elaborazione**.

### 5.2 IDENTIFICATIVO DEL TERMINALE

Il **terminale di gioco** deve essere dotato di opportuni dispositivi atti a consentirne l'identificazione univoca ed il corretto riconoscimento da parte del **sistema di elaborazione**.

### **5.3 APPARATO DI COMUNICAZIONE**

Il **terminale di gioco** deve essere dotato di un apparato di comunicazione idoneo a consentire il colloquio in modalità online in tempo reale con il **sistema di elaborazione**.

### **5.4 STAMPANTE DELLE RICEVUTE DI PARTECIPAZIONE**

Il **terminale di gioco** deve essere dotato di una stampante per la produzione delle ricevute di partecipazione. In ogni caso la stampante di ricevute deve essere dotata di elevate caratteristiche di velocità, silenziosità ed affidabilità.

### **5.5 LETTORE DI SCHEDINE DI GIOCO E DI RICEVUTE DI PARTECIPAZIONE**

Il **terminale di gioco** deve essere dotato di un lettore di schedine di gioco e ricevute di partecipazione in grado di leggere schede compilate con marcature manuali con dimensioni fino al formato A4. Il lettore deve, inoltre, essere in grado di trattare le ricevute di gioco per acquisire automaticamente il codice identificativo univoco della ricevuta assegnato dal **totalizzatore nazionale**.

### **5.6 DISPLAY OPERATORE**

Il **terminale di gioco** deve essere dotato di un display per operatore di dimensioni tali da consentire all'operatore di leggere in maniera chiara le informazioni operative e gli eventuali messaggi di errore.

### **5.7 TASTIERA**

Il **terminale di gioco** deve essere dotato di una tastiera operatore che può essere di tipo tradizionale (a tasti o a membrana), o costituita da un dispositivo “touch screen” integrato al display operatore.

## 5.8 DISPLAY CLIENTE

Il **terminale di gioco** deve essere dotato di un display dedicato al giocatore per consentire la visualizzazione dell'importo della giocata in fase di vendita, dell'ammontare del pagamento della vincita/rimborso ed eventuali messaggi esplicativi.

## 5.9 SOFTWARE DI BASE

Non esistono particolari vincoli riguardo al software di base utilizzato dal **terminale di gioco**. In caso di software di base prodotto da terze parti, il **concessionario** deve essere in possesso delle relative licenze d'uso rilasciate dai produttori.

## 5.10 MONITOR

Tra gli apparati di supporto previsti per il **punto di vendita di gioco sportivo** devono essere presenti dei monitor di dimensioni tali da consentire ai giocatori la visualizzazione delle quote, dei comunicati e delle informazioni di gioco.

## 5.11 TELEVISORE

Tra gli apparati di supporto previsti per il **punto di vendita di gioco sportivo**, deve essere presente almeno un apparato atto a ricevere e a visualizzare immagini televisive.

## 6. SISTEMA DI ELABORAZIONE

Nel presente paragrafo sono descritti i requisiti di riferimento per il **sistema di elaborazione**.

Il **sistema di elaborazione** deve consentire la raccolta, il trattamento delle giocate e, tramite il **fornitore del servizio di connettività**, il colloquio con il **totalizzatore nazionale**, secondo le specifiche fornite da **AAMS**.

A tale scopo il **sistema di elaborazione** ospita le procedure software necessarie alla:

- gestione delle giocate;
- trasmissione delle giocate, tramite il **fornitore del servizio di connettività**, al **totalizzatore nazionale**;
- gestione dei movimenti contabili;
- controllo della rete di trasmissione.

L'architettura del **sistema di elaborazione** deve fornire le massime garanzie in termini di capacità, disponibilità, prestazioni, sicurezza e controllabilità.

Gli aggiornamenti delle basi informative, durante le operazioni di gioco, devono essere eseguiti mediante transazioni online in tempo reale, garantendo la corretta e completa esecuzione dell'operazione e preservando l'integrità della base dati.

Il **sistema di elaborazione** deve, in ogni circostanza, risultare dimensionato in modo da garantire, il rispetto del livello di prestazioni indicato al capitolo 9 del presente documento.

L'architettura del sistema deve garantire alta affidabilità, ottenuta mediante la ridondanza di tutte le componenti, e l'utilizzo di soluzioni tecnologico-organizzative

che prevedano il ripristino del servizio entro le quattro ore senza alcuna perdita di dati.

Il sistema deve, inoltre, avere caratteristiche di espandibilità e la soluzione impiegata deve essere “scalabile” per far fronte a incrementi dei volumi di gioco.

Per la gestione del **gioco sportivo a distanza**, il **concessionario** deve realizzare le necessarie infrastrutture applicative e tecniche secondo i requisiti funzionali descritti al punto 2.5 ed in base a quanto **AAMS** ha stabilito nei provvedimenti per la regolamentazione della raccolta del gioco a distanza.

Le caratteristiche tecniche del **sistema di elaborazione**, unitamente alla relativa strumentazione di controllo di cui si devono dotare il **concessionario** ed il **fornitore del servizio di connettività**, devono essere descritte nella **relazione tecnica**.

Le eventuali successive modifiche per **manutenzioni straordinarie** o di organizzazione, rispetto a quanto descritto nella **relazione tecnica**, dovranno essere comunicate ad **AAMS** mediante la consegna della **relazione tecnica** nella versione aggiornata.

## **6.1 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.

## **6.2 UBICAZIONE DEL CED**

Il centro elaborazione dati deve essere installato sul suolo nazionale italiano.

L'ubicazione del centro elaborazione dati, nonché i suoi spostamenti, dovranno essere comunicati ad **AAMS**.

### **6.3 STRUTTURE INTERNE**

Deve essere previsto il contropavimento ed il controsoffitto per gli ambienti che ospitano gli apparati elaborativi.

Gli ambienti devono essere realizzati con l'utilizzo di materiali incombustibili, fonoassorbenti ed antisfondamento.

La parte superiore delle pareti divisorie deve essere realizzata con materiale trasparente, in modo tale da consentire un agevole controllo visivo delle apparecchiature.

Tutti gli ambienti devono essere adeguatamente climatizzati e dotati di luci di emergenza.

### **6.4 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.

### **6.5 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.

### **6.6 RILEVAZIONE FUMI E ANTINCENDIO**

In tutti i locali devono essere previsti dei rilevatori fotoelettrici 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 essere progettato in modo che l'attivazione del primo rilevatore determini un allarme acustico e ottico e comandi automaticamente l'entrata in funzione degli estintori.

## **6.7 GRUPPI DI CONTINUITA' 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.

## 7. RETI DI TRASMISSIONE DATI

Le reti di trasmissione dati predisposte dal **concessionario** devono essere in grado di gestire il colloquio telematico tra il **sistema di elaborazione** e:

- le **reti distributive**;
- il **fornitore di servizi di gestione dei mezzi di pagamento** (il titolare di sistema, per la gestione dei conti di gioco, ovvero altro **fornitore di servizi di gestione dei mezzi di pagamento**, in conformità con la normativa vigente).

Le caratteristiche tecniche della soluzione individuata per il collegamento telematico nonché la tempistica di intervento in caso di malfunzionamento concordata con il fornitore della rete, devono essere descritte nella **relazione tecnica** da consegnare ad **AAMS**.

### 7.1 COLLEGAMENTO TRA IL SISTEMA DI ELABORAZIONE E LE RETI DISTRIBUTIVE

Deve essere predisposta un'adeguata rete di trasmissione dati per la comunicazione in modalità online e real-time tra i **terminali di gioco**, installati presso i **punti di vendita di gioco sportivo** ed il **sistema di elaborazione**.

Non esistono particolari vincoli sulla tecnologia da impiegare per la realizzazione di tale rete trasmissione dati. E' tuttavia richiesto che la rete di 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.

Il collegamento deve garantire in ogni circostanza la disponibilità necessaria al corretto colloquio tra i **punti di vendita di gioco sportivo** ed il **sistema di elaborazione** nonché al rispetto dei livelli di prestazioni indicati al capitolo 9 del presente documento.

## **7.2 COLLEGAMENTO TRA CONCESSIONARIO E FORNITORE DI SERVIZI DI GESTIONE DEI MEZZI DI PAGAMENTO**

Il **concessionario** qualora si avvalga di un **fornitore di servizi di gestione dei mezzi di pagamento** (il titolare di sistema, per la gestione dei conti di gioco, ovvero altro **fornitore di servizi di gestione dei mezzi di pagamento**, in conformità con la normativa vigente), è tenuto a realizzare un collegamento telematico con lo stesso per la gestione dei conti di gioco e/o del relativo mezzo di pagamento.

Tale collegamento deve essere dotato di sistemi di sicurezza atti a garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni scambiate tra **concessionario** e **fornitore di servizi di gestione dei mezzi di pagamento** durante tutte le fasi del collegamento.

## 8. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

Il ruolo di **fornitore del servizio di connettività**, al quale è affidata la realizzazione e la gestione del collegamento e del trasporto delle informazioni tra il **sistema di elaborazione** ed il **totalizzatore nazionale**, può essere esercitato da:

- a) i **concessionari** che abbiano acquisito un numero di **diritti** per l'**attivazione di punti di vendita di gioco sportivo** pari almeno a 50 (cinquanta); in tal caso il **fornitore del servizio di connettività** può svolgere il servizio anche per altri **concessionari**;
- b) gli operatori che alla data di pubblicazione dell'avviso di **procedura di selezione** già prestano il servizio di collegamento a **concessionari** scommesse ippiche e sportive, previo adeguamento ai requisiti previsti nel presente **capitolato tecnico** e conseguente verifica di cui al paragrafo 11.1;
- c) i **concessionari** che abbiano acquisito il **diritto** all'**attivazione della rete di gioco sportivo a distanza**; in tal caso il ruolo di **fornitore del servizio di connettività** è esercitabile per la sola modalità di gioco a distanza e non può essere svolto anche per altri **concessionari**.

I **concessionari** che abbiano acquisito un numero di **diritti** per l'**attivazione di punti di vendita di gioco sportivo** inferiore a 50 (cinquanta) ed il **diritto** per l'**attivazione della rete di gioco sportivo a distanza**, possono esercitare la funzione di **fornitore del servizio di connettività** per il solo gioco a distanza; devono invece avvalersi di un **fornitore del servizio di connettività** per il servizio di collegamento dei **punti di vendita di gioco sportivo**.

## 8.1 ADEMPIMENTI TECNICI DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

Il **fornitore del servizio di connettività** deve assicurare e garantire:

- ♦ il trasporto delle informazioni in tempo reale dai propri sistemi al **totalizzatore nazionale** e viceversa;
- ♦ l'adeguamento dei propri sistemi informatici, secondo le caratteristiche definite nel presente documento;
- ♦ l'adeguamento delle modalità di colloquio con il **totalizzatore nazionale** secondo quanto indicato dai **protocolli di comunicazione**.

Ciò premesso si descrivono in dettaglio le funzioni che il **fornitore del servizio di connettività** deve svolgere per gli adempimenti sopra esposti.

## 8.2 TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI

Il **fornitore del servizio di connettività** deve dimensionare e predisporre, a suo carico, una rete di collegamento con il **totalizzatore nazionale**. Ferma restando la facoltà di **AAMS** ad autorizzare altri soggetti, le linee di collegamento devono essere intestate al soggetto autorizzato da **AAMS** a svolgere il servizio di **fornitore del servizio di connettività**.

La rete di collegamento dovrà avere le seguenti caratteristiche di base:

- ridondanza di linea e degli apparati al fine di garantire il costante e continuo colloquio tra i sistemi coinvolti;

- supportare lo scambio di informazioni con il **totalizzatore nazionale** secondo le modalità previste dai **protocolli di comunicazione** relativi alle diverse offerte di gioco;
- consentire il trasferimento, tra il sistema del **fornitore del servizio di connettività** ed il **totalizzatore nazionale** e viceversa, delle necessarie informazioni nel rispetto dei livelli di prestazione definiti nel presente documento.

Ferma restando la facoltà di **AAMS** di modificare le presenti specifiche, nonché di autorizzare sistemi di collegamento alternativi, limitatamente alla modalità di **gioco sportivo a distanza**, è previsto che attualmente il collegamento da adottare rispetti le seguenti caratteristiche:

- collegamento primario - tramite linea CDN (o equivalente) con terminazione, presso la sede del **totalizzatore nazionale**, tramite modem ed uscita V35;
- collegamento secondario - backup tramite linea nazionale ISDN con eventuale autorizzazione al gruppo chiuso di utenti (C.U.G.).

Resta inteso che i collegamenti realizzati saranno vincolati alla verifica di compatibilità con i sistemi informatici del **totalizzatore nazionale**.

### 8.3 ADEGUAMENTI TECNOLOGICI

Il **fornitore del servizio di connettività** deve:

- ♦ provvedere alla conduzione operativa del proprio sistema informatico e delle apparecchiature di rete;

- ♦ adeguare il proprio sistema e le apparecchiature di rete, in occasione di modifiche normative o di variazione delle specifiche tecniche definite da **AAMS**;
- ♦ adeguare le modalità di colloquio con il **totalizzatore nazionale** alle specifiche indicate dai **protocolli di comunicazione**.

#### 8.4 SISTEMA DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

Uno stesso sistema non può essere condiviso da due o più **fornitori del servizio di collegamento**.

Il sistema del **fornitore del servizio di connettività**, deve predisporre le seguenti funzionalità applicative:

- ♦ gestione delle transazioni relative al gioco mediante lo scambio online con il **totalizzatore nazionale**;
- ♦ trasmissione ai **sistemi di elaborazione** dei **concessionari** ad esso collegati delle informazioni fornite dal **totalizzatore nazionale**;
- ♦ monitoraggio della rete verso i **concessionari**;
- ♦ monitoraggio della rete verso il **totalizzatore nazionale**.

L'architettura del sistema del **fornitore del servizio di connettività** deve fornire le massime garanzie in termini di capacità, disponibilità, prestazioni, sicurezza e controllabilità.

Gli aggiornamenti delle basi informative, durante le operazioni di gioco, devono essere eseguiti mediante transazioni online in tempo reale, garantendo la corretta e completa esecuzione dell'operazione e preservando l'integrità della base dati.

Il sistema del **fornitore del servizio di connettività**, deve risultare dimensionato in modo da garantire, in ogni circostanza, il rispetto del livello di prestazioni indicato nel presente documento.

L'architettura del sistema deve garantire alta affidabilità, ottenuta mediante la ridondanza di tutte le componenti e l'utilizzo di soluzioni tecnologico-organizzative che prevedano il ripristino del servizio entro le quattro ore senza alcuna perdita di dati.

Il sistema deve, inoltre, avere caratteristiche di espandibilità e la soluzione impiegata deve essere "scalabile" per far fronte a incrementi dei volumi di gioco.

Le caratteristiche tecniche del sistema, unitamente alla relativa strumentazione di controllo di cui si deve dotare il **fornitore del servizio di connettività**, devono essere descritte nella **relazione tecnica** che il **concessionario** deve consegnare ad **AAMS**. Le eventuali successive modifiche di architettura o di organizzazione, rispetto a quanto descritto nella **relazione tecnica**, dovranno essere comunicate ad **AAMS** mediante la consegna della **relazione tecnica** nella versione aggiornata.

## 9. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio che il **sistema di elaborazione del concessionario** e il sistema del **fornitore del servizio di connettività** devono assicurare, riguardano:

- prestazioni del sistema;
- conduzione tecnico-operativa del sistema;
- assistenza ai **punti di vendita di gioco sportivo**.

Le modalità di rilevazione dei dati necessari per la verifica dei livelli di servizio, unitamente alla relativa strumentazione di controllo devono essere descritte nella **relazione tecnica** che deve essere consegnata ad **AAMS**.

### 9.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA

Il **sistema di elaborazione** deve garantire che la durata dell'operazione di vendita, intesa come tempo intercorrente tra la conferma della giocata sul **terminale di gioco** e la stampa completa della ricevuta, al netto del tempo di elaborazione del **totalizzatore nazionale**, non sia superiore a 5 (cinque) secondi nel 90%(novanta per cento) dei casi.

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

### 9.2 CONDUZIONE DEL RETE TELEMATICA

Nell'ambito della conduzione tecnico-operativa, devono essere garantiti i livelli di servizio per le attività di gestione del **sistema di elaborazione**, delle connessioni di rete e di assistenza alle **apparecchiature tecnologiche** dei **punti di vendita di gioco sportivo**.

In particolare devono essere garantiti i seguenti livelli di servizio:

- a) percentuale di disponibilità del sistema e della **rete telematica**, rilevata nell'intervallo di funzionamento dalle ore 7:00 alle ore 23:00 dal lunedì alla domenica, non inferiore al 96%(novantasei percento) su base mensile e non inferiore al 92%(novantadue percento) su base giornaliera;
- b) i tempi di ripristino del servizio delle apparecchiature critiche del sistema, in particolare per i dischi e le unità centrali, devono essere di:
  - 4 ore lavorative, 7 giorni su 7 per i malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco;
  - 8 ore lavorative, 7 giorni su 7 per i malfunzionamenti che non limitano l'attività di raccolta del gioco.

Tale livello di servizio deve essere assicurato contestualmente all'avvio operativo delle apparecchiature medesime.

### **9.3 ASSISTENZA CENTRALE E PERIFERICA AI PUNTI DI VENDITA DI GIOCO SPORTIVO**

Per l'assistenza centrale ai **punti di vendita di gioco sportivo** deve essere predisposto un Call center dotato di sistemi automatici per la registrazione di tutte le richieste di assistenza provenienti dalla periferia.

Il sistema deve “tracciare”, per ogni singola chiamata, le informazioni relative a:

- dati identificativi del chiamante;
- numero identificativo assegnato al problema;
- data e ora di ricezione della chiamata;
- tipologia del problema per cui viene richiesta assistenza;



- per il 90% dei casi entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza in caso di malfunzionamenti che non limitano l'attività di raccolta del gioco;
- per il restante 10% entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza in caso di malfunzionamenti che non limitano l'attività di raccolta del gioco;
- per il 98% dei casi entro le 4 ore lavorative successive al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza in caso di malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco;
- per il restante 2% entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza in caso di malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco.

Il tempo di rimozione di un malfunzionamento/anomalia viene calcolato come il tempo intercorso tra la comunicazione di apertura del malfunzionamento per l'attività correttiva ed il conseguente ripristino del corretto funzionamento.

L'assistenza tecnica alle apparecchiature installate presso i **punti di vendita di gioco sportivo** deve essere garantita tramite una rete di assistenza periferica opportunamente distribuita sul territorio. Le richieste di assistenza devono pervenire all'operatore ed essere trattate dal medesimo sistema di Call center descritto in precedenza o da sistema funzionalmente analogo.

Nell'ambito del servizio di assistenza tecnica ai **punti di vendita di gioco sportivo**, deve essere garantito il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

d) erogazione del servizio di assistenza tecnica:

Lunedì – Venerdì

dalle ore 08:00 alle ore 17:30

Domenica e festivi infrasettimanali dalle ore 08:00 alle ore 13:00;

e) percentuale di interventi risolutivi in caso di richieste di assistenza, che non comportano interventi della società fornitrice dei servizi per le reti di telecomunicazioni, rilevata su base mensile, non inferiore al 95% e così suddivisa:

- 5% entro 1 ora lavorativa;
- 45% entro 4 ore lavorative;
- 35% entro 2 gg. lavorativi;
- 10% entro 5 gg. lavorativi.

Per il restante 5% saranno di volta in volta definite le previsioni relative ai tempi di soluzione della specifica problematica.

## 10. SICUREZZA

Devono essere garantiti all'interno del **sistema di elaborazione** e del sistema del **fornitore del servizio di connettività** opportuni meccanismi di sicurezza logico-fisica.

Deve essere altresì garantita l'integrità e la riservatezza delle informazioni.

I **sistemi di elaborazione** ed i **terminali di gioco** devono essere dotati di dispositivi che ne impediscono la manomissione e l'intromissione.

Nella **relazione tecnica** devono essere riportati tutti gli accorgimenti che verranno adottati per garantire la sicurezza logica, fisica e perimetrale del sistema ed in particolare deve essere dettagliato il piano di sicurezza del sistema informatico anche riguardo all'accesso ai **sistemi di elaborazione**.

Deve essere assicurati negli ambienti del centro di elaborazione dati il rispetto delle normative vigenti in termini di sicurezza per le persone che operano al suo interno.

## 11. VERIFICHE E CONTROLLI

### 11.1 VERIFICA DEL COLLOQUIO CON IL TOTALIZZATORE NAZIONALE

Al fine di accertare il completo rispetto delle specifiche di colloquio descritte nei **protocolli di comunicazione** è prevista una sessione di prova atta a verificare la compatibilità delle applicazioni realizzate dal **fornitore del servizio di connettività** per lo scambio telematico delle informazioni di gioco con il **totalizzatore nazionale**, limitatamente ai **giochi pubblici** commercializzati dai **concessionari** per i quali il **fornitore del servizio di connettività** presta le proprie funzioni.

### 11.2 VERIFICA TECNICO-FUNZIONALE

Come previsto dall'articolo 17 della convenzione, **AAMS** oltre a verificare la rispondenza alla **relazione tecnica** di ciascun componente del sistema, procede al controllo degli esiti delle funzioni automatizzate relative al sistema di elaborazione di supporto al gioco, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo: acquisizione della giocata dal terminale, trasmissione dei dati delle giocate al **totalizzatore nazionale**, stampa della ricevuta di partecipazione sul **terminale di gioco**, acquisizione della ricevuta vincente sul **terminale di gioco**, etc..

La verifica tecnico-funzionale può essere svolta da **AAMS** sia direttamente sia indirettamente attraverso propri incaricati.

### 11.3 CONTROLLI ED ISPEZIONI

Come previsto dall'articolo 19 della convenzione, **AAMS** può effettuare, durante il periodo di vigenza della **concessione**, controlli ed ispezioni del sistema di ciascun **concessionario** e del **fornitore del servizio di connettività**. Tali controlli, atti a

verificare la corretta esecuzione di tutte le attività e funzioni pubbliche affidate in **concessione**, in aggiunta a quanto previsto al punto 11.2 prevedono:

- la verifica delle ricevute di partecipazione vincenti/rimborsate/annullate custodite dal **concessionario**, anche presso i **punti di vendita di gioco sportivo**, relativamente alle modalità di custodia ed al riscontro della validità della ricevuta;
- l'analisi dei dati consuntivi sulle prestazioni del sistema e la verifica del rispetto dei livelli di servizio;
- verifiche “a campione” presso i **punti di vendita di gioco sportivo** del **concessionario** del livello di esecuzione degli adempimenti ad essi relativi (ambiente di installazione, dotazione di terminali di gioco, di segnaletica e di materiale pubblicitario e promozionale, etc.).

Le predette attività di verifica e controllo saranno svolte da **AAMS** sia direttamente sia indirettamente attraverso propri incaricati.

## ALLEGATO 1

**Specifica tecnica per la trasmissione dell'elenco di punti di vendita di gioco sportivo da parte dei concessionari.**

Il **concessionario** deve trasmettere ad **AAMS** tutte le informazioni ad essa necessarie per il controllo della movimentazione della rete di vendita attraverso l'area riservata del sito istituzionale di **AAMS** [www.aams.it](http://www.aams.it).

## 1. MODALITA' DI TRASMISSIONE

Il **concessionario**, previo accesso all'area riservata con codice fiscale e password autorizzati da **AAMS**, visualizza le seguenti funzionalità:

- **Registrazione**

- **Punti di vendita di gioco sportivo** da attivare
- Cambi di titolarità
- Cambi di ubicazione
- Cambi di ubicazione congiunti a cambi di titolarità
- Risoluzioni **contratto**
- Trasferimenti dei **diritti**
- Cessioni dei **diritti**

- **Trasmissione dei dati registrati**

La trasmissione telematica di qualunque tipologia di informazioni prevede le seguenti fasi:

- 1) **Registrazione**; da questa sezione l'utente deve scegliere la tipologia di informazioni che vuole trasmettere: **punti di vendita di gioco sportivo** da attivare; cambi di titolarità; cambi di ubicazione; cambi di ubicazione congiunti a cambi di titolarità, risoluzioni **contratto**, trasferimenti dei **diritti**, cessioni dei **diritti**. A seguito della selezione della tipologia di informazioni, il sistema rende disponibili le pagine web per l'inserimento dei dati. Tutte le informazioni registrate possono essere modificate e cancellate fino a quando non vengono trasmesse ad **AAMS** secondo quanto indicato al punto 2).
- 2) **Trasmissione**; da questa sezione l'utente trasmette ad **AAMS** le informazioni precedentemente registrate nella sezione "Registrazione". Solo con la selezione della funzionalità di trasmissione il sistema li rende disponibili ad **AAMS**. Da questo momento i dati trasmessi non sono più modificabili dal **concessionario**.

## 2. FUNZIONALITA' DISPONIBILI

### 2.1 REGISTRAZIONE

A seguito della selezione della funzionalità “Registrazione” e della “Tipologia di informazioni”, viene visualizzata una pagina che consente l’inserimento dei dati da comunicare ad **AAMS**.

#### a) **Punti di vendita di gioco sportivo da attivare.**

Per ogni **punto di vendita di gioco sportivo** devono essere indicati:

- ✓ il codice del **diritto** che il **concessionario** intende esercitare;
- ✓ il codice fiscale;
- ✓ la partita IVA;
- ✓ la denominazione della ragione sociale;
- ✓ la natura giuridica: ditta individuale o società;
- ✓ il luogo di esercizio;
- ✓ la sede legale;
- ✓ i dati anagrafici del titolare in caso di ditta individuale;
- ✓ i dati anagrafici del rappresentante legale in caso di società;
- ✓ il codice identificativo dell’attività principale;
- ✓ l’importo massimo delle vincite che il **punto di vendita di gioco sportivo** è abilitato a pagare in base ai regolamenti di gioco;

- ✓ il numero dell'ultimo nulla osta alla vendita dei **concorsi pronostici sportivi** se rilasciato da **AAMS**, ai sensi del Decreto dirigenziale del 10 aprile 2003;
- ✓ il codice identificativo con cui colloquia con il **totalizzatore nazionale** se abilitato alla raccolta dei **giochi pubblici** su base ippica.

#### b) Cambi di titolarità

Il **concessionario** deve trasmettere le seguenti informazioni:

- ✓ il codice del **diritto** esercitato presso il **punto di vendita di gioco sportivo** per il quale si comunica il cambio di titolarità.
- ✓ I seguenti dati relativi al **punto di vendita di gioco sportivo** per il quale si comunica il cambio di titolarità:
  - il codice identificativo;
  - il nuovo codice fiscale;
  - la nuova natura giuridica: ditta individuale o società;
  - la nuova partita IVA;
  - il codice fiscale del nuovo titolare;
  - la nuova denominazione della ragione sociale;
  - la nuova sede legale;
  - i dati anagrafici del nuovo titolare in caso di ditta individuale;
  - i dati anagrafici del nuovo rappresentante legale in caso di società.

**c) Cambi di ubicazione**

Il **concessionario** deve trasmettere le seguenti informazioni:

- ✓ il codice del **diritto** esercitato presso il **punto di vendita di gioco sportivo** per il quale si comunica il cambio di ubicazione;
- ✓ il codice identificativo del **punto di vendita di gioco sportivo** per il quale si comunica il cambio di ubicazione;
- ✓ il nuovo indirizzo completo del **punto di vendita di gioco sportivo**.

**d) Cambi di ubicazione congiunti a cambi di titolarità**

Il **concessionario** deve trasmettere le seguenti informazioni:

- ✓ il codice del **diritto** esercitato presso il **punto di vendita di gioco sportivo** per il quale si comunica il cambio di ubicazione congiunto al cambio di titolarità;
- ✓ I seguenti dati relativi al **punto di vendita di gioco sportivo** per il quale si comunica il cambio di ubicazione congiunto al cambio di titolarità:
  - il codice identificativo;
  - il nuovo codice fiscale;
  - la nuova natura giuridica: ditta individuale o società;
  - la nuova partita IVA;
  - il codice fiscale del nuovo titolare;
  - la nuova denominazione della ragione sociale;
  - la nuova sede legale;
  - i dati anagrafici del nuovo titolare in caso di ditta individuale;

- i dati anagrafici del nuovo rappresentante legale in caso di società.
- il nuovo indirizzo completo.

**e) Trasferimenti del diritto**

Il **concessionario** deve trasmettere le seguenti informazioni:

- ✓ il codice del **diritto** oggetto del trasferimento;
- ✓ I seguenti dati relativi al **punto di vendita di gioco sportivo** su cui si trasferisce il **diritto**:
  - il codice fiscale;
  - la partita IVA;
  - la denominazione della ragione sociale;
  - la natura giuridica;
  - il luogo di esercizio;
  - la sede legale;
  - i dati anagrafici del titolare in caso di ditta individuale;
  - i dati anagrafici del rappresentante legale in caso di società;
  - il codice identificativo dell'attività prevalente;
  - l'importo massimo delle vincite che il **punto di vendita di gioco sportivo** è abilitato a pagare in base ai regolamenti di gioco;
  - il numero dell'ultimo nulla osta alla vendita dei **concorsi pronostici sportivi** se rilasciato da **AAMS**, ai sensi del Decreto dirigenziale del 10 aprile 2003, del **punto di vendita di gioco sportivo** su cui si trasferisce il **diritto**;

- il codice identificativo con cui colloquia con il **totalizzatore nazionale** se abilitato alla raccolta dei **giochi pubblici** su base ippica.

#### f) Cessione del diritto

Il **concessionario** deve trasmettere le seguenti informazioni:

- ✓ il codice del **diritto** oggetto della cessione.

## 2.2 TRASMISSIONE

Dopo aver registrato le informazioni e rimosso gli eventuali errori formali e/o sostanziali segnalati dal sistema, il **concessionario** ne conferma la trasmissione ad **AAMS** selezionando la funzionalità di “Trasmissione”.

Solo con la trasmissione i dati sono disponibili ad **AAMS**.

A seguito della trasmissione dei **punti di vendita di gioco sportivo** da attivare il sistema attribuisce ad essi un codice identificativo, immutabile nel tempo, con cui il **punto di vendita di gioco sportivo** deve effettuare tutte le transazioni di vendita e pagamento vincite/rimborsi dei **giochi pubblici**.

A fronte della trasmissione delle informazioni descritte, il sistema:

- ✓ visualizza al **concessionario** le comunicazioni scartate e quelle pervenute ad **AAMS**;
- ✓ visualizza, per i **punti di vendita di gioco sportivo** da attivare i codici identificativi attribuiti da **AAMS**;
- ✓ invia una e-mail ad **AAMS** con i dati riepilogativi delle informazioni trasmesse dal **concessionario**.

## 2.3 SISTEMI DI SICUREZZA

I sistemi di sicurezza adoperati sono i seguenti:

1. autenticazione dell'utente che accede all'area riservata del sito [www.aams.it](http://www.aams.it) con codice fiscale e password;
2. accesso all'area riservata attraverso un certificato dell'Amministrazione autonoma dei monopoli di Stato, utilizzando il protocollo HTTPS affinché le credenziali non viaggino in chiaro, ma attraverso un canale crittografato che continua ad essere usato fino a che l'utente rimane nell'area riservata, garantendo così che le informazioni scambiate tra browser e server non siano accessibili a terzi e che i dati non possano essere alterati in maniera accidentale o intenzionale.