

**PROCEDURA DI SELEZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE
DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DEL GIOCO DEL LOTTO
AUTOMATIZZATO E DEGLI ALTRI GIOCHI NUMERICI A QUOTA FISSA**

**CAPITOLATO TECNICO PER IL SUBENTRO, L’AGGIORNAMENTO
TECNOLOGICO E LA CONDUZIONE DEL SISTEMA**

Sommario

PREMESSA	3
1. SUBENTRO NELLA GESTIONE DEL SISTEMA OGGETTO DI DEVOLUZIONE	4
2. AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO DEL SISTEMA AUTOMATIZZATO	5
2.1 Requisiti per il piano di aggiornamento tecnologico.....	5
2.1.1 Tecnologie dei punti di raccolta fisici.....	6
2.1.2 Sistema di elaborazione	6
2.1.3 Rete di trasmissione dati.....	7
2.1.4 Sistema estrazionale	8
2.2 Requisiti tecnici minimi delle tecnologie.....	8
2.2.1 Requisiti tecnici per i terminali di gioco.....	8
2.2.2 Requisiti tecnici per il sistema di elaborazione.....	9
2.2.3 Requisiti tecnici per la rete di trasmissione dati.....	12
2.2.4 Requisiti di sicurezza generali.....	13
3. CONDUZIONE DEL SISTEMA	14
4. ASSISTENZA CENTRALE E PERIFERICA AI PUNTI DI RACCOLTA, FORMAZIONE E LOGISTICA	15
4.1 Assistenza	15
4.2 Formazione	15
4.3 Logistica.....	16
5. LIVELLI DI SERVIZIO	16

PREMESSA

Il presente **capitolato tecnico** riporta le condizioni che il **concessionario** deve rispettare per il **subentro** nella gestione dell'attuale sistema oggetto di devoluzione (vedi Allegato Tecnico relativo al **sistema devoluto**), le specifiche tecniche che il **concessionario** deve assicurare per lo sviluppo tecnologico del sistema, le prestazioni, le funzioni e i livelli di servizio che il **concessionario** deve garantire per la conduzione del medesimo sistema.

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

Il presente documento contiene alcuni riferimenti al **capitolato d'oneri** ed allo **schema di atto di convenzione**. In caso di discordanza nel contenuto di tali documenti prevale, relativamente agli elementi specifici e quantitativi, lo **schema di atto di convenzione**, in subordine, il **capitolato d'oneri**, in quanto documenti contrattuali o che configurano impegni specifici per il **candidato**.

1. SUBENTRO NELLA GESTIONE DEL SISTEMA OGGETTO DI DEVOLUZIONE

A partire dalla sottoscrizione dell'**atto di convenzione** il **concessionario** deve espletare tutte le iniziative propedeutiche al completo adempimento delle attività tecnico-organizzative necessarie per il **subentro** nella gestione del sistema oggetto di devoluzione, che dovrà completarsi entro la data di cui all'articolo 4, comma 1, dello **schema di atto di convenzione**.

Nella fase di **subentro** il **concessionario** deve in particolare:

- prendere in carico tutti i **punti di raccolta** operativi relativi alle concessioni del Lotto;
- organizzare le unità tecnico-infrastrutturali necessarie alla gestione dell'intero **sistema devoluto**.

Il **sistema devoluto**, meglio descritto nell'Allegato Tecnico, è costituito da:

Livello locale:

- apparecchiature installate nei **punti di raccolta fisici** e necessarie al **gioco del lotto automatizzato**.

Rete:

- servizio di rete per l'interconnessione dei dati fra il livello locale, centrale e zonale.

Livello zonale:

- apparecchiature tecnologiche e impianti in dotazione alle sale di estrazione del Lotto;
- apparecchiature tecnologiche presenti presso gli uffici regionali di **ADM** per la gestione delle attività di competenza (gestione e controllo delle concessioni con i punti di raccolta fisici).

Livello centrale:

- apparecchiature informatiche (hardware e software) e archivi elettronici necessari per la gestione del gioco sul canale fisico e su quello a distanza;
- sistema di *Disaster Recovery*;
- sistema di trasmissione dati di gioco e contabili ad **ADM**.

Per il corretto **subentro**, inoltre, il **concessionario** deve:

- assicurare la formazione tecnica e operativa iniziale del personale coinvolto;
- coordinarsi, di concerto con **ADM** e dove necessario con l'attuale concessionario per effettuare tutte le attività tecniche e contrattuali necessarie alla presa in carico del **sistema devoluto** senza comprometterne la continuità operativa;

- realizzare un'adeguata strumentazione di controllo, finalizzata alla rilevazione dei dati necessari per la verifica dei livelli di servizio, che deve essere presentata ad **ADM** per approvazione insieme alle relative modalità di rilevazione.

Tutte le attività oggetto di subentro saranno soggette a verifica finale da parte di **ADM**.

2. **AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO DEL SISTEMA AUTOMATIZZATO**

Il **concessionario** è obbligato ad aggiornare tecnologicamente l'intero sistema automatizzato entro cinque anni dall'avvio della **concessione**, mediante un piano di aggiornamento tecnologico, finalizzato a realizzare un nuovo sistema automatizzato con standard di qualità che garantiscano la massima sicurezza ed affidabilità.

Di seguito sono riportati i requisiti tecnici che il **concessionario** deve garantire, suddivisi in:

- requisiti per il piano di aggiornamento tecnologico: da rispettare nella definizione e realizzazione del progetto di sviluppo tecnologico del nuovo sistema automatizzato;
- requisiti tecnici minimi delle tecnologie: i requisiti minimi che le singole tecnologie di base del nuovo sistema automatizzato devono obbligatoriamente garantire.

2.1 **Requisiti per il piano di aggiornamento tecnologico**

Di seguito sono riportati i principali obblighi che il **concessionario** deve espletare per la definizione e realizzazione del piano di aggiornamento tecnologico finalizzato alla creazione del nuovo sistema automatizzato.

Il **concessionario** deve realizzare il sistema automatizzato nel rispetto delle specifiche tecniche riportate nel presente documento. In particolare il **concessionario** deve:

- installare in ciascun **punto di raccolta fisico** nuovi **terminali di gioco** e apparecchiature di supporto (es. monitor per visualizzazione delle estrazioni) predisposte e dedicate alla commercializzazione del **gioco del Lotto automatizzato** e di qualsiasi ulteriore **gioco numerico a quota fissa**;
- aggiornare allo stato dell'arte, ove necessario, la tecnologia della rete di trasmissione dati per il collegamento dei **punti di raccolta fisici** con il **sistema di elaborazione** e le sedi periferiche, ove previste;
- aggiornare il **sistema di elaborazione** informatico in grado di svolgere le transazioni di gioco sul canale fisico e a distanza;
- assicurare adeguata formazione iniziale ai **punti di raccolta fisici** concernente le specifiche attività di gestione della nuova tecnologia messa a disposizione, delle procedure di gioco, della corretta gestione del nuovo **terminale di gioco** (e apparecchiature di supporto) e dei relativi messaggi diagnostici;
- realizzare un sistema di assistenza al sistema automatizzato che preveda un primo livello di intervento verso i **punti di raccolta** che sia in grado di gestire le problematiche di natura tecnica.

Il **concessionario**, fermo restando quanto previsto nei provvedimenti per la regolamentazione della raccolta del gioco a distanza, deve garantire l'accettazione delle tipologie di gioco in h24 sui canali telematici quali ad es.:

- Internet;

- Telefonia fissa (IVR, Call center);
- Mobile.

La trasmissione al **sistema di elaborazione** delle giocate e delle transazioni di post vendita, effettuate tramite un canale telematico, deve avvenire in tempo reale.

2.1.1 Tecnologie dei punti di raccolta fisici

Il **concessionario** deve:

- nel piano di aggiornamento tecnologico, sostituire aggiornando a nuove tecnologie hardware, software e di interconnettività di rete, tutte le apparecchiature in dotazione ai **punti di raccolta fisici** garantendo sicurezza, affidabilità, prestazioni, livelli qualitativi e fruibilità del servizio migliorativi rispetto alle attuali tecnologie; in particolare, le evoluzioni tecnologiche dei **punti di raccolta fisici** dovranno prevedere l'emissione di scontrini di gioco anche su differente supporto cartaceo rispetto a quello attualmente utilizzato, mediante stampante termica, garantendo:
 - livelli di sicurezza, tracciabilità e univocità degli scontrini di gioco almeno equivalenti a quelli attuali;
 - possibilità di avere coesistenza in periodo di progressiva sostituzione dall'attuale supporto cartaceo a potenziale nuovo supporto;
- prevedere evoluzioni nella fruizione del gioco con possibilità di:
 - emissione di scontrini di gioco e riscossione delle vincite anche per via elettronica;
 - esperienza di gioco evoluta a vantaggio delle operazioni di raccolta anche mediante apparecchiature di supporto del **punto di raccolta fisico** o del giocatore con funzioni opzionali e complementari al **terminale di gioco**;
 - adeguamento hardware e software in occasione dell'introduzione di nuove modalità di gioco;
- assicurare e garantire quanto indicato nell'**atto di convenzione** relativamente alla conduzione ed allo sviluppo tecnologico del sistema di raccolta del gioco del Lotto ed ai suoi adeguamenti, assicurando in particolare l'ampliamento della rete di raccolta, in linea con quanto previsto dal D.D. 12/12/2003 e successive modificazioni.

Le nuove dotazioni hardware fornite dal **concessionario** ai **punti di raccolta fisici** devono essere conformi alle direttive europee per la marchiatura CE.

2.1.2 Sistema di elaborazione

Il **concessionario** deve:

- nel piano di aggiornamento tecnologico, sostituire aggiornando a nuova tecnologia hardware e software tutti i sistemi centrali ed il sistema di *Disaster Recovery*, ovvero installare ed attivare nuove apparecchiature, garantendo in ogni caso la continuità nella gestione del gioco in tutte le varie fasi (raccolta, estrazioni, pagamento vincite, ecc.);
- prevedere soluzioni volte:
 - all'ottimizzazione delle apparecchiature informatiche e degli archivi elettronici al

fine di potenziare ulteriormente la capacità elaborativa, l'affidabilità e la sicurezza, sia sul canale fisico che su quello a distanza;

- all'evoluzione del software, ai fini del miglioramento delle performance e dell'affidabilità durante tutti i processi di gioco;
- al miglioramento del sistema di *Disaster Recovery*, sia attraverso soluzioni infrastrutturali e/o applicative sia di processo di "*business continuity*", realizzandola continuità di servizio attraverso la disponibilità di un sito secondario geografico¹ che, in caso di evento disastroso del sito primario, assicuri l'erogazione dei servizi senza perdita di dati (RPO=0) e senza *down time* (RTO=0) o comunque ridotto al solo tempo di ripristino delle connessioni);relativamente alla garanzia della continuità operativa dei servizi erogati il **candidato** dovrà/potrà attenersi a quanto indicato dalle linee guida AGID riferite all'articolo 50 bis del Codice Amministrazione Digitale (CAD);
- ad abilitare l'introduzione di nuove modalità di gioco, sia sul canale fisico che su quello a distanza;
- all'estensione alle 24 ore della raccolta del gioco sul canale *online* garantendo sempre la disponibilità del servizio.

2.1.3 Rete di trasmissione dati

Il **concessionario** deve:

- nel piano di aggiornamento tecnologico, sostituire aggiornando, ove sia necessario, a nuova tecnologia hardware e software la rete di interconnessione a tutti i **punti di raccolta fisici**, innovando tutte le apparecchiature di rete dati a soluzioni tecnologiche innovative offerte dai fornitori/operatori di telecomunicazioni presenti sul mercato, garantendo in ogni caso condizioni di operatività senza soluzione di continuità;
- garantire la trasmissione telematica dei dati di gioco e contabili al **sistema di controllo ADM** secondo le specifiche tecniche ed i vincoli temporali definiti da **ADM**. Il collegamento tra il **sistema di elaborazione** e il **sistema di controllo ADM** deve essere dedicato, permanente e ad alta capacità ed affidabilità.

2.1.4 Sistema estrazionale

Il **concessionario** deve:

¹ Nella scelta del sito secondario si tenga presente quanto stabilito da AgID nelle linee guida per il *Disaster Recovery* delle PA:

1. la distanza dal data center primario deve essere tale da soddisfare la protezione dagli scenari di disastro identificati in fase di studio di fattibilità;
2. la distanza massima sostenibile va dimensionata sulla base dell'architettura e della modalità di sincronizzazione dei dati a supporto della continuità, valutando l'impatto sulle performance dei servizi erogati.
- 3.

- garantire il corretto funzionamento del sistema estraionale anche mediante potenziale aggiornamento tecnologico dove necessario, ovvero studiare nuove modalità di estrazione, da sottoporre all’approvazione di **ADM**;
- garantire la continuità del servizio anche in caso di non disponibilità del sistema estraionale.

2.2 Requisiti tecnici minimi delle tecnologie

Di seguito sono riportati i requisiti minimi delle singole tecnologie che devono essere utilizzate per la realizzazione del nuovo sistema automatizzato; resta inteso che il piano di aggiornamento tecnologico per lo sviluppo del sistema automatizzato, come indicato nel paragrafo 2.1, deve garantire standard di qualità con massimi livelli di sicurezza e affidabilità e fruibilità del servizio migliorativi rispetto agli attuali.

Le caratteristiche tecniche delle singole tecnologie del nuovo sistema automatizzato finalizzate a garantire il rispetto dei requisiti tecnici minimi, indicati nei paragrafi di seguito riportati, devono essere descritti nel progetto tecnico.

2.2.1 Requisiti tecnici per i terminali di gioco

Il **terminale di gioco** è l’apparecchiatura elettronica che consente l’accettazione del gioco presso il **punto di raccolta fisico** e la produzione degli scontrini da restituire ai consumatori. 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 nuovo **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 raccolta fisico** con caratteristiche tecniche, di ergonomia, di elevata semplicità d’uso, robustezza e livelli di sicurezza specializzati al servizio di gioco almeno equivalenti al terminale attuale.

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

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;
- opportuni dispositivi atti a consentirne l’identificazione univoca ed il corretto riconoscimento da parte del **sistema di elaborazione**;
- un apparato di comunicazione idoneo a consentire il colloquio in modalità online in tempo reale con il **sistema di elaborazione**;

- una stampante, eventualmente anche integrata nel **terminale di gioco**, per la produzione degli scontrini di partecipazione, dotata di elevate caratteristiche di velocità, silenziosità ed affidabilità;
- un lettore di schedine di gioco in grado di leggere schede compilate;
- un display operatore di dimensioni tali da consentire all'operatore stesso di leggere in maniera chiara le informazioni operative e gli eventuali messaggi di errore;
- 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, la quale deve consentire anche l'acquisizione delle giocate espresse a voce, nelle diverse situazioni di gioco;
- un *display* dedicato al consumatore per consentire la visualizzazione dell'importo della giocata in fase di vendita, dell'ammontare del pagamento della vincita/rimborso ed eventuali messaggi esplicativi.

Non esistono particolari vincoli riguardo al software di base utilizzato dal **terminale di gioco**. L'utilizzo di software di base prodotto da soggetti terzi è subordinato al possesso delle relative licenze d'uso rilasciate dai produttori.

Nel **punto di raccolta fisico** deve inoltre essere presente un monitor, da almeno 32 pollici, o apparecchiatura equivalente, per la visualizzazione al pubblico delle estrazioni del 10eLotto.

La ricevuta deve contenere in chiaro le informazioni richieste nei provvedimenti di **ADM** e consentire il controllo agevole della giocata da parte del consumatore.

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 **sistema di elaborazione**.

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

2.2.2 Requisiti tecnici per il sistema di elaborazione

Il **sistema di elaborazione** deve provvedere all'esecuzione delle procedure *software* necessarie a:

- la gestione delle operazioni di gioco in base a quanto previsto dai regolamenti di gioco **ADM**;
- la gestione dei movimenti contabili;
- il controllo della rete di trasmissione dati e dei **punti di raccolta**;

- la trasmissione online dei dati indicati nei primi due punti al **sistema di controllo di ADM** secondo le modalità previste dal **protocollo di comunicazione** che verrà definito in base a quanto previsto dall'articolo 16, comma 6, dello **schema di atto di convenzione**.

Dimensionamento:

Il **sistema di elaborazione** deve, in ogni circostanza, risultare dimensionato in modo da garantire il rispetto dei livelli delle prestazioni indicati nello **schema di atto di convenzione**.

Il **sistema di elaborazione** deve, inoltre, poter espandere dinamicamente la propria capacità elaborativa a fronte di mutate esigenze di carico e deve, dunque, presentare caratteristiche di “scalabilità” per far fronte ad eventuali incrementi dei volumi di gioco.

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

Inoltre deve essere garantita la corretta e completa esecuzione delle operazioni transazionali preservando l'integrità della base dati.

Affidabilità:

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

Il **sistema di elaborazione** deve garantire alta affidabilità, ottenuta mediante la ridondanza di tutte le componenti e l'utilizzo di soluzioni tecnologico-organizzative che prevedano la continuità del servizio svolto. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, si cita la ridondanza degli elaboratori centrali deputati alla gestione delle transazioni, 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.

Per garantire la continuità del servizio, così come descritta nel paragrafo 2.1.2, il **sistema di elaborazione** deve, comunque, essere realizzato, nel suo complesso, attraverso la disponibilità di due siti di cui uno primario e uno geografico di *Disaster Recovery*.

Il sito di *Disaster Recovery* deve essere realizzato e dimensionato con le stesse potenzialità di quello primario costituendone di fatto una vera e propria replica. Infatti, deve essere realizzato in modo da:

- avere gli stessi gradi di affidabilità del sito primario attraverso l'adozione delle medesime tecniche di ridondanza delle apparecchiature utilizzate;
- essere in grado di sostenere da solo lo stesso carico elaborativo del sito primario anche in sopravvenuta totale mancanza della disponibilità di quest'ultimo;
- essere in grado di ‘scalare’ nelle prestazioni erogate in caso di aumentati volumi di gioco.

Entrambi i siti devono essere organizzati con la presenza di gruppi elettrogeni che garantiscano l'erogazione di energia elettrica sufficiente anche in caso di mancata erogazione.

L'ubicazione dei siti, nonché i relativi trasferimenti di ubicazione, devono essere comunicati

ad **ADM**.

Sicurezza logica:

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 garantendo l'integrità e la non modificabilità degli stessi e dovranno essere resi disponibili per operazioni di *audit*.

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** e al **sistema di controllo di ADM**.

Centri di elaborazione dati:

Negli ambienti destinati ad ospitare il nuovo **sistema di elaborazione** (compreso quello di *Disaster Recovery*) 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, e altri impianti tecnologici a supporto dei CED : illuminazione, UTA, etc.

Gli ambienti devono essere realizzati con l'utilizzo di materiali incombustibili e antisfondamento. 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.

Sistemi di supervisione e controllo

I sistemi di supervisione e controllo devono prevedere:

- collocazione della postazione di controllo, con specificazione degli allarmi e delle funzioni di supervisione ivi accentrate;
- organizzazione ed orari di presidio;
- strumenti hardware e software a supporto del presidio per le attività di monitoraggio e controllo, specificando se si usano infrastrutture dedicate o comuni ad altre componenti dell'impianto ad esempio l'IT.

Postazione di controllo

Postazioni di controllo devono essere presenti per la gestione delle segnalazioni relative al funzionamento degli impianti (allarmi, climatizzazione, estinzione, etc.).

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.

Rilevazione fumi e antincendio

In tutti i locali devono essere previsti rilevatori per i fumi, idoneamente collocati e collegati ad una centrale di controllo.

L'impianto deve prevedere allarmi acustici ed ottici e l'entrata in funzione automatica degli estintori.

Devono essere presenti gli accorgimenti adottati per proteggere i dati in caso di incendio, il sistema di partizionamento degli ambienti, le modalità di intervento automatico, manuale, misto.

Sistemi di climatizzazione

Devono essere previste le caratteristiche funzionali e costruttive dei sistemi di climatizzazione che devono essere installate, tra cui:

- collocazione e collegamenti degli impianti;
- tipo e potenza dei gruppi e loro caratteristiche, a gas ad acqua, misti;
- criteri di ridondanza dei gruppi e della distribuzione del freddo;
- criteri di intervento, allarmistica ed eventuale possibilità di gestione da remoto;
- schema a blocchi di tutto l'impianto.

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.

2.2.3 Requisiti tecnici per la rete di trasmissione dati

Le reti di trasmissione dati devono essere in grado di gestire il colloquio telematico in particolare tra il **sistema di elaborazione** e

- **punti di raccolta fisici e punti di raccolta a distanza,**
- **sistema di controllo di ADM.**

Collegamento con i punti di raccolta

L'attuazione delle funzionalità richieste per la raccolta del gioco, sia presso i **punti di raccolta fisici**, sia mediante i **punti di raccolta a distanza**, comporta un continuo scambio di informazioni in tempo reale dei **punti di raccolta** con il **sistema di elaborazione**. 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.

Deve essere garantita una rete di trasmissione dati, totalmente dedicata, per la comunicazione

in modalità *online* e *real time* tra i **terminali di gioco**, installati presso i **punti di raccolta fisici**, ed il **sistema di elaborazione**.

Non esistono particolari vincoli sulla tecnologia impiegata per la rete di 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, con caratteristiche di affidabilità e sicurezza almeno uguali a quelle attuali.

La rete di trasmissione dati deve essere dotata di caratteristiche di sicurezza adeguate a contrastare accessi non autorizzati al sistema elaborativo e l'intercettazione/alterazione dei dati trasmessi.

Il collegamento deve garantire in ogni circostanza la disponibilità necessaria al corretto colloquio tra i **punti di raccolta** ed il **sistema di elaborazione**, secondo i livelli di servizio previsti dalla **concessione**.

Collegamento con il sistema di controllo di ADM:

L'attivazione delle funzionalità richieste per la trasmissione dei dati di gioco e dei dati contabili al **sistema di controllo di ADM** deve prevedere un flusso continuo di informazioni, in modalità on line, che deve essere realizzato secondo le caratteristiche tecniche che saranno fornite da **ADM** tramite il **protocollo di comunicazione**.

Il **protocollo di comunicazione** definisce la tipologia dei dati trasmessi al **sistema di controllo di ADM**, la struttura dei messaggi applicativi ed i livelli di trasporto utilizzati per la comunicazione nonché gli standard di sicurezza adottati.

Il collegamento con il **sistema di controllo di ADM** deve essere dedicato, permanente e ad alta capacità ed affidabilità.

L'attività di realizzazione delle suddette funzionalità e del collegamento con il **sistema di controllo di ADM** deve essere completata entro sei mesi dall'avvio della **concessione**. Una volta avviato in esercizio tale collegamento, il **concessionario** è tenuto a trasmettere al **sistema di controllo di ADM** tutti i dati di gioco e quelli contabili relativi al periodo che è intercorso dall'avvio in esercizio della raccolta del gioco oggetto di **concessione** all'attivazione del suddetto collegamento.

2.2.4 Requisiti di sicurezza generali

Devono essere garantiti opportuni meccanismi di sicurezza logica e fisica, al fine di avere elevati livelli di integrità e riservatezza delle informazioni.

Il **sistema di elaborazione** deve essere dotato di processi e soluzioni per il contrasto alla manomissione ed intrusione logica e fisica, dettagliati all'interno di un piano di sicurezza del sistema informatico.

Per motivi di autenticazione, di non ripudio ed integrità dei dati i messaggi scambiati tra il **concessionario** ed il **sistema di controllo di ADM** devono prevedere la firma digitale; gli algoritmi di cifratura e le modalità di utilizzo sono definite nel **protocollo di comunicazione**.

Deve essere assicurato negli ambienti dei siti il rispetto delle normative vigenti in termini di sicurezza per le persone che operano al loro interno.

3. CONDUZIONE DEL SISTEMA

Nell'arco della durata della **concessione** e del periodo di **gestione obbligatoria** di cui all'articolo 31, comma 8, dello **schema di atto di convenzione**, il **concessionario** deve assicurare e garantire quanto espressamente indicato nel medesimo atto relativamente alla conduzione del sistema automatizzato secondo le caratteristiche definite nel presente documento e nel pieno rispetto dei livelli di servizio previsti dalla **concessione** medesima.

In particolare il **concessionario** deve:

- raccogliere e validare in tempo reale le giocate effettuate presso i **punti di raccolta fisici** e attraverso i **punti di raccolta a distanza**;
- effettuare le attività di estrazione in coerenza con la normativa di riferimento e con le linee guida stabilite da **ADM**;
- effettuare tutte le attività tecniche necessarie alla validazione delle giocate vincenti e propedeutiche al pagamento delle vincite;
- trasmettere al **sistema di controllo** di **ADM**, in via telematica, i dati di gioco e quelli contabili di cui all'articolo 28, comma 4 dello **schema di atto di convenzione**, secondo le modalità previste dal **protocollo di comunicazione**;
- adeguare i **terminali di gioco**, il **sistema di elaborazione**, le apparecchiature di rete dati nonché le apparecchiature di supporto in occasione di modifiche normative o di specifiche tecniche definite da **ADM**;
- provvedere tempestivamente alla manutenzione tecnica ordinaria e straordinaria del **sistema di elaborazione** e della rete di trasmissione dati, delle apparecchiature dei **punti di raccolta fisici** e di quelle relative alle sale estrazionali garantendone la piena e continua funzionalità per ogni giorno dell'anno solare, nel rispetto dei livelli di servizio previsti dalla **concessione**;
- fornire assistenza tecnica ai **punti di raccolta fisici** e ai **punti di raccolta a distanza** attraverso un *contact center*, nel rispetto dei livelli di servizio di assistenza previsti per l'assistenza centrale e periferica di cui all'allegato 1 allo **schema di atto di convenzione**;
- produrre la rendicontazione contabile periodica prevista dalla normativa di riferimento sia verso **ADM** sia verso i **punti di raccolta**;
- gestire i flussi finanziari in linea con le disposizioni previste dalla normativa vigente, anche sulla base di specifiche disposizioni di **ADM**;
- garantire i livelli di servizio dell'intero sistema automatizzato (**punti di raccolta, rete telematica, uffici ADM**) in conformità con quanto previsto nell'allegato 1 allo **schema di atto di convenzione**;
- mettere a disposizione di **ADM** apposite funzioni sul **sistema di elaborazione** finalizzate al monitoraggio dell'andamento del gioco del Lotto;
- garantire i livelli di sicurezza del sistema in linea con quanto stabilito dallo **schema di atto di convenzione**.
- gestire il sito internet dedicato all'informazione ai consumatori di cui all'articolo 16, comma 5, dello **schema di atto di convenzione**.

4. ASSISTENZA CENTRALE E PERIFERICA AI PUNTI DI RACCOLTA, FORMAZIONE E LOGISTICA

4.1 Assistenza

L'assistenza tecnica alle apparecchiature installate presso i **punti di raccolta fisici** deve essere garantita tramite una rete di assistenza periferica opportunamente distribuita sul territorio. Le richieste di assistenza devono pervenire all'operatore del **concessionario** ed essere trattate da un sistema di *contact center* o da un sistema funzionalmente analogo.

Per i processi di assistenza, sia per il canale fisico che per quello a distanza, il **concessionario** è tenuto a:

- monitorare l'andamento generale attraverso cruscotti gestionali di controllo del livello di servizio erogato e per il supporto all'individuazione di opportune misure correttive;
- 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;
 - data e ora della presa in carico della chiamata;
 - descrizione della diagnosi del problema e della relativa azione risolutiva;
 - eventuali motivazioni della non tempestiva evasione della chiamata;
 - ogni altra informazione inerente all'intervento atta al monitoraggio del processo;
 - data e ora della risoluzione (chiusura) della chiamata ed eventuali commenti.
- risolvere gli inconvenienti tecnici secondo quanto previsto dai livelli di servizio.

4.2 Formazione

Il **concessionario** deve erogare formazione ai **punti di raccolta fisici** - sia di tipo amministrativo/regolamentare sia di natura tecnica in caso di:

- rilascio della concessione ad un nuovo **punto di raccolta fisico**;
- sostituzione dei **terminali di gioco** e/o degli apparati tecnici installati presso la ricevitoria;
- avvio di nuove modalità di gioco.

Nel caso in cui le nuove modalità di fruizione di gioco non richiedano necessariamente l'utilizzo di apparecchiature installate in sale di addestramento, la formazione può essere erogata anche attraverso altre modalità (ad es. online) o reti alternative.

4.3 **Logistica**

Per quanto concerne i processi di logistica, devono essere previste apposite procedure e apparecchiature per la gestione degli approvvigionamenti dei materiali di consumo ai **punti di raccolta fisici**.

5. **LIVELLI DI SERVIZIO**

Il **concessionario** deve assicurare le attività oggetto di **concessione** nel rispetto dei livelli di servizio di cui all'Allegato 1 allo **schema di atto di convenzione**.

I livelli di servizio che devono essere assicurati, in particolare, riguardano:

- la conduzione della rete dei **punti di raccolta fisici** ed esattamente:
 - le prestazioni del **sistema di elaborazione**;
 - la disponibilità del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**;
 - l'assistenza ai **punti di raccolta fisici** sia a livello centrale che periferico;
- la conduzione della rete dei **punti di raccolta a distanza**:
 - prestazioni del sistema e conduzione della rete distributiva a distanza;
 - l'assistenza ai **punti di raccolta a distanza**;
- l'attivazione di un nuovo **punto di raccolta fisico** del gioco in **concessione**;
- la revoca o sospensione di un **punto di raccolta fisico**;
- le prestazioni del sistema estraordinario;
- le prestazioni attinenti al piano di approvvigionamento e consegna del materiale di gioco.