

**SCHEMA DI ATTO DI CONVENZIONE - ALLEGATO 1**

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

**LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DI  
RACCOLTA E PER IL SISTEMA ESTRAZIONALE**

## INDICE

	<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA FISICA</b>	<b>4</b>
1.1	PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE	4
1.2	DISPONIBILITÀ' DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E DELLA RETE TELEMATICA	4
1.3	ASSISTENZA AI PUNTI DI RACCOLTA FISICI	6
1.3.1	Assistenza centrale	6
1.3.2	Assistenza periferica	9
<b>2</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA A DISTANZA</b>	<b>12</b>
2.1	PRESTAZIONI DEL SISTEMA E CONDUZIONE TECNICO-OPERATIVA DEL SISTEMA	12
2.2	ASSISTENZA CENTRALE	15
<b>3</b>	<b>ATTIVAZIONE DEI NUOVI PUNTI DI RACCOLTA</b>	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>REVOCA O SOSPENSIONE DEI PUNTI DI RACCOLTA FISICI</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>PRESTAZIONI SISTEMA ESTRAZIONALE</b>	<b>20</b>
<b>6</b>	<b>PRESTAZIONI ATTINENTI AL PIANO DI APPROVVIGIONAMENTO E CONSEGNA DEL MATERIALE DI GIOCO</b>	<b>22</b>
<b>7</b>	<b>MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>23</b>

## **PREMESSA**

Il **concessionario** deve garantire il rispetto dei livelli di servizio indicati nel presente documento in coerenza con quanto stabilito dallo **schema di atto di convenzione** e dal **capitolato tecnico**.

A garanzia delle prescrizioni relative ai livelli di servizio sono, di seguito specificate le penali applicate al **concessionario** nel caso di inosservanza delle disposizioni previste nello **schema di atto di convenzione** e nel **capitolato tecnico** e sono descritte le fattispecie di applicazione delle stesse penali.

In particolare, i livelli di servizio che il **concessionario** deve assicurare riguardano:

1. la conduzione della rete dei **punti di raccolta fisici** ed esattamente:
  - 1.1. le prestazioni del **sistema di elaborazione**;
  - 1.2. la disponibilità del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**;
  - 1.3. l'assistenza ai **punti di raccolta fisici** centrale e periferica;
2. la conduzione della rete dei **punti di raccolta a distanza**:
  - 2.1. prestazioni del sistema e conduzione della **rete distributiva a distanza**;
  - 2.2. l'assistenza ai **punti di raccolta a distanza**;
3. l'attivazione di un nuovo **punto di raccolta fisico** del gioco in **concessione**;
4. la revoca o sospensione di un **punto di raccolta fisico**;
5. le prestazioni del sistema estrazionale;
6. prestazioni attinenti al piano di approvvigionamento e consegna del materiale di gioco.

## 1 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA FISICA

### 1.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Le prestazioni del **sistema di elaborazione** sono misurate in termini di durata dell'operazione di vendita, intesa come tempo intercorso tra la conferma della giocata sul **terminale di gioco** e l'emissione dello scontrino di gioco.

Tale durata non deve essere superiore a 5 (cinque) secondi nel 95% (novantacinque per cento) dei casi.

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** dei livelli di servizio sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di seguito riportate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Durata dell'operazione di vendita	95% (novantacinque per cento) dei casi con durata non superiore a 5 (cinque) secondi	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100% (cento per cento) dei casi con durata non superiore a 10 (dieci) secondi	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

### 1.2 DISPONIBILITA' DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E DELLA RETE TELEMATICA

Il **concessionario** deve assicurare che la percentuale di disponibilità del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**, rilevata nell'intervallo di funzionamento dalle ore 00:00 alle ore 24:00, non sia

inferiore:

- a) al 98% (novantotto per cento) su base mensile;
- b) al 96% (novantasei per cento) su base giornaliera.

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

La percentuale di disponibilità si rileva considerando i minuti di disponibilità nell'intervallo orario previsto.

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** dei livelli di servizio di cui rispettivamente ai precedenti punti a) e b) comporta l'applicazione delle penali di seguito indicate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema di elaborazione e della rete telematica	98% (novantotto per cento) dei minuti previsti su base mensile	Mensile	Fino a 0,2% (zero virgola due per cento) della raccolta realizzata nelle quattro settimane di gioco precedenti, per ogni decimo di punto percentuale di scostamento del valore di soglia
	96% (novantasei per cento) dei minuti previsti su base giornaliera	Giornaliera	Fino al 50% (cinquanta per cento) della raccolta media (calcolata nelle quattro settimane di gioco precedenti) realizzata nell'intervallo temporale di indisponibilità superiore a quella ammessa

### 1.3 ASSISTENZA AI PUNTI DI RACCOLTA FISICI

Il **concessionario** deve garantire, ai fini della conduzione della **rete distributiva fisica**, adeguata assistenza centrale e periferica ai **punti di raccolta fisici**.

#### 1.3.1 Assistenza centrale

Il **concessionario** eroga l'assistenza centrale ai **punti di raccolta fisici**. A tal fine il **concessionario** provvede alla gestione del sistema centrale di *Contact Center*, in modo da assicurare risposte tempestive alle richieste di chiarimento dei **punti di raccolta fisici**. Inoltre, il **concessionario** è responsabile della rimozione di possibili malfunzionamenti del **sistema di elaborazione**, che pregiudicano le funzionalità della rete di collegamento con i **punti di raccolta fisici**.

In particolare, il **concessionario** assicura il servizio di assistenza centrale ai **punti di raccolta fisici** negli orari di seguito indicati:

Lunedì – Sabato dalle ore 07:00 alle ore 20:00

Domenica e festivi infrasettimanali dalle ore 07:00 alle ore 20:00

In caso di inosservanza degli orari suddetti è applicata una penale fino ad euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni ora di mancata erogazione dell'assistenza.

Il **concessionario** deve garantire i seguenti livelli di servizio:

- a) Tempi di risposta (attraverso l'assistenza telefonica, l'e-mail ed altri canali di comunicazione veloce) a richieste di chiarimento e di informazione:
  - i. entro 1 ora lavorativa per il 90% (novanta per cento)
  - ii. entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento)
  - iii. entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento).

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** dei livelli di servizio sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di seguito riportate.

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi di risposta a richieste di chiarimento e di informazione	Entro 1 ora lavorativa per il 90% (novanta per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro il termine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

b) Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla **rete telematica**.

Il tempo di rimozione di un malfunzionamento della **rete telematica** è calcolato come il tempo intercorso tra l'apertura del malfunzionamento presso il *contact center* ed il ripristino del corretto funzionamento, al netto degli interventi della società fornitrice dei servizi per le reti di telecomunicazione, riferito all'orario di servizio del *contact center*.

I livelli di servizio per la risoluzione di tali malfunzionamenti sono quelli di seguito descritti.

Assistenza in caso di malfunzionamenti che limitano le attività di gioco

- b1) per il 98% (novantotto per cento) dei casi entro le 4 ore lavorative successive al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza;
- b2) per il 100% (cento per cento) dei casi entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza.

Assistenza in caso di malfunzionamenti che non limitano le attività di gioco

- b3) per il 90% (novanta per cento) dei casi entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza
- b4) per il 100% (cento per cento) dei casi entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** dei livelli di servizio sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di seguito riportate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
	Entro 4 ore lavorative per il 98% (novantotto per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

<p>Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla <b>rete telematica</b></p>	<p>Entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo per il 90% (novanta per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che non limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>

1.3.2 Assistenza periferica

Il **concessionario** assicura l'assistenza periferica ai **punti di raccolta fisici** ovvero l'assistenza tecnica e capillare sul territorio, necessaria alla rimozione di possibili malfunzionamenti delle apparecchiature installate presso i **punti di raccolta fisici** stessi.

In particolare, il **concessionario** assicura il servizio di assistenza tecnica ai **punti di raccolta fisici** negli orari di seguito indicati:

Lunedì – Sabato dalle ore 07:00 alle ore 20:00

Domenica e festivi infrasettimanali dalle ore 07:00 alle ore 20:00

In caso di inosservanza degli orari suddetti è applicata una penale fino ad euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni ora di mancata erogazione dell'assistenza.

In particolare, il **concessionario** deve garantire e rispettare i seguenti livelli di servizio con le modalità indicate nel progetto organizzativo in modo coerente con quanto prescritto nel **capitolato d'oneri**.

Percentuale di interventi risolutivi delle richieste di assistenza periferica espressi in percentuale con riferimento ai valori di soglia.

- a) 60% (sessanta per cento) entro 4 ore lavorative
- b) 90% (novanta per cento) entro 8 ore lavorative
- c) 100% (cento per cento) entro 2 gg. lavorativi

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** dei livelli di servizio per due mesi consecutivi comporta l'applicazione delle penali di seguito indicati:

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi per la risoluzione delle problematiche inerenti richieste di assistenza periferica	60 % (sessanta per cento) entro 4 ore lavorative	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	90% (novanta per cento) entro 8 ore lavorative	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

	100% (cento per cento) entro 2 giorni lavorativi	Mensile	Fino ad euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
--	---	---------	--

## 2 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA A DISTANZA

I livelli di servizio che il **concessionario** deve assicurare nella conduzione della rete dei **punti di raccolta a distanza**, riguardano:

- prestazioni del **sistema di elaborazione** e conduzione tecnico-operativa del medesimo sistema;
- assistenza ai **punti di raccolta a distanza**.

A garanzia del rispetto dei livelli di servizio, degli obblighi generali e degli impegni relativi alle attività e funzioni oggetto della **concessione, ADM**, successivamente alla formale contestazione al **concessionario**, per ciascuna inosservanza riscontrata ed in relazione alla gravità ed alla durata della stessa, applica le penali di seguito specificate.

### 2.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA E CONDUZIONE TECNICO-OPERATIVA DEL SISTEMA

Il **sistema di elaborazione** deve garantire la continuità del servizio durante l'operazione di gioco, in ogni circostanza, indipendentemente dal carico del **sistema di elaborazione** stesso. Nell'ambito della conduzione tecnico-operativa devono essere garantiti i livelli di servizio per le attività di gestione del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**.

In particolare devono essere garantiti i seguenti livelli di servizio:

percentuale di disponibilità del sistema e della **rete telematica**, rilevata nell'intervallo di disponibilità del servizio previsto per il **Lotto on line** dalle disposizioni di **ADM**, dal lunedì alla domenica, non inferiore al 92% (novantadue per cento) su base giornaliera – 24 ore – e non inferiore al 96% (novantasei per cento) su base mensile.

In caso di scostamento rispetto ai valori di soglia prestabiliti per i livelli di servizio su base giornaliera e su base mensile, saranno applicate le penali di seguito indicate:

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema di elaborazione e della rete telematica	92% (novantadue per cento) dei minuti previsti su base giornaliera	Giornaliero	1,2% (uno virgola due per cento) dell'utile erariale medio giornaliero del <b>Lotto on line</b> , per ogni punto di scostamento del valore di soglia. L'utile erariale medio giornaliero è calcolato sul precedente mese solare. Qualora dall'avvio della <b>concessione</b> non siano state accertate violazioni della stessa natura, la penale è ridotta del 50% (cinquanta per cento).
	96% (novantasei per cento) dei minuti previsti su base mensile	Mensile	1,5%(uno virgola cinque per cento) dell'utile erariale medio mensile del <b>Lotto on line</b> , per ogni punto di scostamento dal valore di soglia. L'utile erariale medio mensile è calcolato sulla base dei precedenti tre mesi solari. Qualora dall'avvio della <b>concessione</b> non siano state accertate violazioni della stessa natura, la penale è ridotta del 50% (cinquanta per cento).

Tali livelli di servizio devono essere assicurati contestualmente all'avvio operativo delle apparecchiature medesime.

La mancata disponibilità del servizio è da considerarsi al netto dei tempi occorrenti per le manutenzioni straordinarie e programmate, preventivamente concordate con **ADM**.

#### Arrotondamenti

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali effettive e quelle contrattuali le prime devono essere arrotondate come segue:

- si arrotonda allo 0% (zero per cento), per scostamenti compresi tra lo 0,00% (zero, zero per cento) e lo 0,49% (zero, quarantanove per cento);
- si arrotonda all'1% (uno per cento), per scostamenti superiori allo 0,49% (zero, quarantanove per cento).

Ai fini del calcolo delle ore di ritardo, le frazioni sono così arrotondate:

- da 1 a 29 minuti: zero ore;
- da 30 a 60 minuti: 1 ora.

Ai fini del calcolo dei giorni di ritardo, le frazioni sono così arrotondate:

- da 1 ora a 11 ore e 59 minuti: zero giorni;
- da 12 ore a 24 ore: 1 giorno.

Il **concessionario** potrà presentare un rapporto con le proprie considerazioni in ordine alle motivazioni degli eventuali scostamenti dai valori prestabiliti.

## 2.2 ASSISTENZA CENTRALE

Il **concessionario** eroga l'assistenza centrale ai **punti di raccolta a distanza** tramite il sistema centrale di *Contact Center* oppure altra apposita struttura per soddisfare le esigenze di tipo informativo. Inoltre, il **concessionario** è responsabile della rimozione di possibili malfunzionamenti del **sistema di elaborazione** che pregiudicano le funzionalità della rete di collegamento con i **punti di raccolta a distanza**.

Il servizio di assistenza centrale ai **punti di raccolta a distanza** si svolge secondo i seguenti orari:

Lunedì – Sabato dalle ore 07:00 alle ore 20:00

Domenica e festivi infrasettimanali dalle ore 07:00 alle ore 20:00

In caso di inosservanza degli orari suddetti è applicata una penale fino ad euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni ora di mancata erogazione dell'assistenza.

Il **concessionario** deve garantire i seguenti livelli di servizio:

- a) Tempi di risposta (attraverso l'assistenza telefonica, l'e-mail ed altri canali di comunicazione veloce) a richieste di chiarimento e di informazione:
  - i. entro 1 ora lavorativa per il 90% (novanta per cento)
  - ii. entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento)
  - iii. entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento)

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** dei livelli di servizio sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di seguito riportate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi di risposta a richieste di chiarimento e di informazione	Entro 1 ora lavorativa per il 90% (novanta per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro il termine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

b) Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla **rete telematica**.

Il tempo di rimozione di un malfunzionamento della **rete telematica** è calcolato come il tempo intercorso tra l'apertura del malfunzionamento presso il *contact center* ed il ripristino del corretto funzionamento, al netto degli interventi della società fornitrice dei servizi per le reti di telecomunicazione, riferito all'orario di servizio del *contact center*.

I livelli di servizio per la risoluzione di tali malfunzionamenti sono quelli di seguito descritti.

Assistenza in caso di malfunzionamenti che limitano le attività di gioco

- b1) per il 98% (novantotto per cento) dei casi entro le 4 ore lavorative successive al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza
- b2) per il 100% (cento per cento) dei casi entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza

Assistenza in caso di malfunzionamenti che non limitano le attività di gioco

- b3) per il 90% (novanta per cento) dei casi entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza
- b4) per il 100% (cento per cento) dei casi entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** dei livelli di servizio sopra indicati comporta l'applicazione delle penali di seguito riportate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
<p>Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla <b>rete telematica</b></p>	<p>Entro 4 ore lavorative per il 98% (novantotto per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo per il 90% (novanta per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che non limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>

### 3 ATTIVAZIONE DEI NUOVI PUNTI DI RACCOLTA

Il **concessionario** nell'ambito dell'ampliamento della rete di raccolta (D.D. 13/12/2003) o di riattivazione a seguito di precedente revoca della concessione deve rendere operativo ogni **punto di raccolta fisico** entro il termine di 90 (novanta) giorni a partire dalla comunicazione di **ADM**.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi di attivazione nuovi punti	Entro 90 (novanta) giorni dalla comunicazione di ADM della stipula del contratto 100% (cento per cento)	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni giorno di ritardo per ogni punto di raccolta

### 4 REVOCA O SOSPENSIONE DEI PUNTI DI RACCOLTA FISICI

I provvedimenti di revoca o sospensione del servizio comunicati da **ADM** entro le ore 16 di ogni giorno lavorativo verranno resi operativi dal **concessionario** entro 1 ora dall'avvenuta comunicazione ovvero entro le ore 9.00 del giorno lavorativo successivo nel caso di comunicazione dopo le ore 16.

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** dei livelli di servizio individuati comporta l'applicazione delle penali di seguito indicate fatto salvo il diritto di **ADM** di pretendere il maggior danno derivante all'Erario dalla eventuale mancato versamento dei proventi di gioco da parte del punto di raccolta.

Livello di servizio	Valore di soglia	Ritardo	Penale
Tempo di revoca o di sospensione	1 ora per comunicazioni di <b>ADM</b> entro le ore 16.00	Fino a 2 ore	Euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni ora o frazione
		Oltre le 2 ore	Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni ora o frazione
	Entro ore 9.00 del giorno lavorativo successivo per comunicazioni di <b>ADM</b> pervenute dopo le ore 16.00	Fino a 2 ore	Euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni ora o frazione
		Oltre le 2 ore	Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni ora o frazione

## 5 PRESTAZIONI SISTEMA ESTRAZIONALE

Il **concessionario** deve assicurare che il sistema estrazionale, sia relativo al gioco del lotto mediante l'utilizzo di apparecchiature automatizzate, sia per il **10eLOTTO** attraverso il sistema automatico, sia ogni altro eventuale sistema estrazionale che dovesse essere introdotto, assicuri la tempestività delle operazioni al fine di evitare la possibilità di diminuzione della raccolta a causa della mancata conoscenza degli esiti delle estrazioni.

La percentuale di disponibilità del sistema di estrazione è rilevata per il **10eLOTTO** nell'intervallo di funzionamento dalle ore 00:00 alle ore 24:00.

- a) al 100% (cento per cento) su base mensile per le estrazioni del **10eLOTTO** in modalità immediata;
- b) al 90% (novanta per cento) su base mensile per le estrazioni del **10eLOTTO** ad intervallo di tempo esatta cadenza temporale prevista;
- c) al 100% (cento per cento) su base mensile per le estrazioni del **10eLOTTO** ad intervallo di tempo effettuate entro 20 secondi dalla esatta cadenza temporale prevista;
- d) al 100% (cento per cento) su base mensile per le estrazioni del **10eLOTTO** effettuate entro 15 minuti dall'orario previsto;

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** dei livelli di servizio individuati ai precedenti punti a), b), c) e d) comporta l'applicazione delle penali di seguito indicate fatto salvo il diritto di **ADM** di pretendere il maggior danno derivante all'Erario dalla eventuale mancata raccolta.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema estrazionale <b>10eLOTTO</b> modalità immediata	100% (cento per cento) delle estrazioni richieste dai giocatori	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema estrazionale <b>10eLOTTO</b> modalità intervallo di tempo	90% (novanta per cento) delle estrazioni effettuate nell'esatta cadenza temporale prevista	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100% (cento per cento) delle estrazioni effettuate entro 20 secondi dalla esatta cadenza temporale prevista	Mensile	Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema estrazionale del gioco del lotto	100% (cento per cento) delle estrazioni effettuate entro 15 minuti dall'orario previsto per le estrazioni	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

## 6 PRESTAZIONI ATTINENTI AL PIANO DI APPROVVIGIONAMENTO E CONSEGNA DEL MATERIALE DI GIOCO

Al fine di garantire il corretto funzionamento del sistema di pianificazione e controllo delle consegne ai **punti di raccolta fisici** deve essere definito il relativo piano di approvvigionamento e delle consegne. A seguire, saranno monitorati i seguenti livelli di servizio:

- percentuale di consegne regolarmente effettuate;
- numero di consegne evase per richieste non programmate.

Il piano di approvvigionamento e delle consegne nonché la sua effettiva realizzazione nel corso dell'anno deve essere oggetto di monitoraggio continuo e di prospettazione periodica.

In caso di inadempienza verranno applicate le seguenti penali:

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Percentuale di consegne nei tempi programmati	100 % (cento per cento) del valore presente nel progetto organizzativo	Trimestrale	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
Numero di consegne evase per richieste non programmate	100% (cento per cento) delle richieste non programmate entro i tempi medi indicati nel progetto organizzativo	Annuale	Euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato.

## 7 MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

L'**aggiudicatario** presenta ad **ADM** per l'approvazione, entro 60 (sessanta) giorni dal provvedimento di cui al paragrafo 20.6 del **capitolato d'oneri**, le modalità di rilevazione dei dati necessari per la verifica dei livelli di servizio unitamente alla relativa strumentazione di controllo da utilizzare per la suddetta rilevazione.

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

- a) i risultati delle rilevazioni dei livelli di servizio prestati verranno forniti dal **concessionario** ad **ADM** entro 20 (venti) giorni dal termine di ciascun mese solare e riguarderanno le rilevazioni effettuate nel mese solare precedente;
- b) il **concessionario** potrà presentare un rapporto con le proprie considerazioni in ordine alle motivazioni degli eventuali scostamenti dai valori prestabiliti;
- c) **ADM** si riserva la facoltà di effettuare visite ispettive presso la sede del **concessionario** per accertare il rispetto dei livelli di servizio; **ADM** definirà piani di controllo, effettuati

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

avvalendosi anche di riscontri presso il **sistema di controllo di ADM.**