

**PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE
DELL’ESERCIZIO DEI GIOCHI PUBBLICI DI CUI ALL’ARTICOLO 10,
COMMA 9-OCTIES, DEL DECRETO LEGGE 2 MARZO 2012, N. 16
CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA LEGGE 26 APRILE 2012, N.
44**

Regole tecniche per la gestione della concessione

INDICE

PREMESSA	6
PARTE PRIMA DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' E FUNZIONI PUBBLICHE AFFIDATE IN CONCESSIONE	6
1. ADEMPIMENTI DEL CONCESSIONARIO	7
1.1 IMPIANTO DELLA RETE TELEMATICA	8
2. GESTIONE DEI PUNTI DI VENDITA	10
2.1 REQUISITI GENERALI DEI PUNTI DI VENDITA	10
2.1.1 REQUISITI TECNICI E DOTAZIONE MINIMA DEL NEGOZIO DI GIOCO	11
2.1.2 REQUISITI E DOTAZIONE MINIME – SCHEMA RIEPILOGATIVO	12
2.2 GESTIONE COMMERCIALE DEL NEGOZIO	13
2.3 GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE DEL NEGOZIO	13
2.4 TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI	14
2.5 VERIFICA DEI NEGOZI	15
2.6 QUALITA'	15
PARTE SECONDA REQUISITI TECNICI E LIVELLI DI SERVIZIO	17
3. MODALITA' DI COLLOQUIO CON IL TOTALIZZATORE NAZIONALE	18
3.1 PROTOCOLLO DI COMUNICAZIONE	18
3.2 SICUREZZA	18
4. RICEVUTA DI PARTECIPAZIONE	19
5. TERMINALI DI GIOCO ED APPARATI DI SUPPORTO	20

5.1	UNITA' LOGICO-ELABORATIVA	20
5.2	IDENTIFICATIVO DEL TERMINALE	20
5.3	APPARATO DI COMUNICAZIONE	21
5.4	STAMPANTE DELLE RICEVUTE DI PARTECIPAZIONE	21
5.5	LETTORE DI SCHEDE DI GIOCO E DI RICEVUTE DI PARTECIPAZIONE	21
5.6	DISPLAY OPERATORE	21
5.7	TASTIERA	21
5.8	DISPLAY CLIENTE	22
5.9	SOFTWARE DI BASE	22
5.10	MONITOR	22
5.11	TELEVISORE	22
6.	SISTEMA DI ELABORAZIONE	23
6.1	CARATTERISTICHE DEL CENTRO DI ELABORAZIONE DATI	24
7.	RETI DI TRASMISSIONE DATI	26
8.	CARATTERISTICHE TECNICHE DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ	27
8.1	ADEMPIMENTI TECNICI DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ	27
8.2	TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI	28
8.3	ADEGUAMENTI TECNOLOGICI	29
8.4	INFRASTRUTTURA DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ	29
9.	LIVELLI DI SERVIZIO	31
9.1	PRESTAZIONI DEL SISTEMA	31

9.2	CONDUZIONE DELLA RETE TELEMATICA	31
9.3	ASSISTENZA CENTRALE E PERIFERICA AI NEGOZI	32
10.	SICUREZZA	36
11.	VERIFICHE E CONTROLLI	37
11.1	VERIFICA DEL COLLOQUIO CON IL TOTALIZZATORE NAZIONALE	37
11.2	VERIFICA TECNICO-FUNZIONALE	37
11.3	CONTROLLI ED ISPEZIONI	37

PREMESSA

Il presente documento 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 e la **raccolta** dei **giochi pubblici**. Nel corpo del documento, i termini in carattere **neretto**, assumono il significato indicato nel nomenclatore unico delle definizioni.

La parte prima del presente documento (**regole tecniche per la gestione della concessione**) 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. la realizzazione e/o 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 **negozio**.

Deve inoltre provvedere a corrispondere quanto dovuto agli organismi aventi diritto, secondo le modalità di gestione dei flussi finanziari definite dalla normativa vigente, pagare le ricevute di partecipazione vincenti e i rimborsi, previa validazione da parte del **totalizzatore nazionale** della ricevuta presentata alla riscossione, conservare le ricevute vincenti pagate, le ricevute rimborsate e annullate, secondo le prescrizioni della normativa vigente.

Per l'esecuzione dei citati adempimenti il **concessionario** si rapporta 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**, ovvero il sistema informatico di **AAMS** che svolge funzioni di controllo, convalida, attribuzione del codice univoco, 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;

- **negozi**, che gestiscono il rapporto con i giocatori, effettuano le giocate, pagano le vincite di competenza.

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 documento;
- descrivere la propria **rete telematica** nella **relazione tecnica** che deve essere consegnata ad **AAMS** prima della comunicazione di avvenuto avviamento della **rete telematica**; in occasione di **manutenzioni straordinarie**, la **relazione tecnica** deve essere ripresentata in versione aggiornata;
- consegnare ad **AAMS** le eventuali integrazioni alla **relazione tecnica** entro 10 giorni dalla data di richiesta;
- comunicare ad **AAMS**, secondo le modalità indicate dalla stessa, gli elementi identificativi di ciascun **negozio** che intende attivare collegandolo al proprio **sistema di elaborazione**, in relazione ai diritti aggiudicati. A tale comunicazione è subordinato lo svolgimento della verifica amministrativa e quindi l'attivazione del **negozio**.

Il **concessionario**, per l'intera durata della **concessione** e del periodo di gestione obbligatoria di cui all'articolo 25, comma 9, dello **schema di convenzione**, deve fornire ad **AAMS**, secondo le modalità richieste, tutte le variazioni degli elementi identificativi dei **negozi**, nonché la movimentazione della propria **rete dei negozi**;

- allestire i **negozi** autorizzati secondo gli standard indicati nelle presenti **regole tecniche** e rendere attivo il collegamento al proprio **sistema di elaborazione**.

2. GESTIONE DEI PUNTI DI VENDITA

Il **concessionario** deve:

- dotare i **negozi** di **terminali di gioco** predisposti per la commercializzazione dei diversi **giochi pubblici** e delle necessarie **apparecchiature di supporto**;
- dotare i **negozi** del collegamento al proprio **sistema di elaborazione** tramite la rete di trasmissione dati;
- 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 **negozi**;
- rifornire, tempestivamente, ciascun **negozio** 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 dei **negozi**;
- fornire assistenza tecnica ai **negozi** attraverso strumenti di assistenza remota, di Call center nonché, ove necessario, di accesso in loco.

2.1 REQUISITI GENERALI DEI PUNTI DI VENDITA

Il **concessionario** deve assicurare e garantire che gli spazi dedicati alla commercializzazione dei **giochi pubblici** debbano essere fisicamente distinti rispetto agli spazi dedicati alle altre attività esercitate presso il **negozio**.

Il back end, vale a dire, la zona del **negozio**, 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 **negozio**.

2.1.1 REQUISITI TECNICI E DOTAZIONE MINIMA DEL NEGOZIO DI GIOCO

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

- almeno 3 **terminali di gioco** di cui almeno uno con lettore di ricevute di partecipazione;
- almeno 10 monitor;
- almeno 5 televisori;
- una postazione per l'accettazione di pagamenti tramite pos;
- un'area aperta al pubblico di adeguata superficie, di cui almeno il 50% dedicata all'esercizio dell'attività di commercializzazione dei **giochi pubblici**.

Le quote della superficie degli spazi dedicati 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**, 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**.

Al fine di favorire il progressivo sviluppo commerciale dei **negozi di gioco**, **AAMS** può autorizzare in via temporanea, su motivata istanza degli interessati, una deroga al rispetto dei requisiti tecnici e delle dotazioni minime sopra esposte.

2.1.2 REQUISITI E DOTAZIONE MINIME – SCHEMA RIEPILOGATIVO

	<i>Negozi di gioco</i>
<i>a)Spazi</i>	Spazi fisicamente distinti tra attività “principale” e attività “accessoria” Back end del gioco fisicamente separato dal front end del gioco ○ Front end + back end dedicati al gioco $\geq 50\%$ della superficie totale
<i>b)Dotazioni</i>	○ Almeno 3 terminali di gioco , di cui almeno uno con lettore di ricevute di partecipazione ○ Almeno 10 monitor ○ Almeno 5 televisore ○ Una postazione per l’accettazione di pagamenti tramite pos
<i>c)Finalità</i>	○ Largamente prevalente: la commercializzazione dei giochi pubblici , come riscontrabile in relazione a organizzazione, attività e risorse
<i>d)Facoltà</i>	○ Deroga temporanea da requisiti e dotazioni minime a), b), e c), con il consenso di AAMS

2.2 GESTIONE COMMERCIALE DEL NEGOZIO

Il **concessionario** deve svolgere azione propulsiva di sviluppo e sostegno commerciale del gioco nei confronti dei responsabili dei **negozi**, assicurando le seguenti attività:

- adeguata formazione iniziale concernente le specifiche attività di gestione della tecnologia messa a sua disposizione dal **concessionario** stesso, 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 **negozi**.

Il **concessionario** deve altresì garantire l'esposizione nei **negozi** di quanto previsto dalla normativa in vigore, ovvero:

- l'esposizione dei regolamenti di gioco;
- l'esposizione delle licenze di polizia;
- l'esposizione del logo di **AAMS** e del logo “**gioco legale e responsabile**”;
- 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 NEGOZIO

Il **concessionario** deve:

- contabilizzare a livello di singolo **negozio**, per ciascun gioco, le partite contabili riguardanti l'ammontare giocato, i premi pagati, le spettanze del **negozio**;

- conservare, anche presso i propri **negozi**, 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 avvalersi di un **fornitore del servizio di connettività** riconosciuto da **AAMS** che alla data di pubblicazione dell'avviso di **procedura di selezione** già presta il servizio di collegamento a concessionari di scommesse per il gioco fisico, con il quale deve stipulare un contratto di servizio che preveda, tra le altre, la possibilità per il **concessionario** di risoluzione del contratto stesso in caso di livelli di servizio non adeguati rispetto a quelli concordati, nonché la garanzia di poter disporre, in qualunque momento, dei dati di propria pertinenza.

Il **concessionario** può assumere il ruolo di **fornitore del servizio di connettività**, con le caratteristiche tecniche di cui al paragrafo 7, per il trasporto delle informazioni dal proprio sistema al **totalizzatore nazionale** quando sia titolare di almeno 50 (cinquanta) **diritti** per l'apertura di **negozi**; in questo caso può assumere il ruolo di **fornitore del servizio di connettività** anche per altri **concessionari**.

Il **concessionario** deve:

- dimensionare e attivare la rete di collegamento on line e real-time tra i **terminali di gioco** dei **negozi** 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 **negozi**;
- 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 VERIFICA DEI NEGOZI

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 **negozio**.

2.6 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, conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008, dei processi produttivi aziendali adottati. Detto manuale unitamente a tutta l'ulteriore documentazione deve essere consegnato a cura del

concessionario ad **AAMS** entro trenta giorni dalla stipula della **convenzione** o dalla data di certificazione, se successiva.

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**, i cui dati identificativi dovranno essere comunicati ad **AAMS** entro la data della verifica tecnico-funzionale descritta al paragrafo 11.2.

L'attuazione delle funzionalità richieste per la raccolta del gioco 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 **sistema centrale**, la struttura dei messaggi applicativi ed i livelli di trasporto utilizzati per la comunicazione.

3.2 SICUREZZA

Per motivi di autenticazione, di riservatezza ed integrità dei dati, i messaggi scambiati tra il **concessionario** 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**, quali sistemi firewall ed intrusion prevention, nonché software anti-malware, al fine di 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.

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 due anni.

La ricevuta è prodotta al termine di una transazione on line 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 riletture 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 **negozio** 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.

5. TERMINALI DI GIOCO ED APPARATI DI SUPPORTO

Il **terminale di gioco** è l'apparecchiatura elettronica che consente l'accettazione del gioco presso il **negozio** e la stampa delle ricevute da consegnare 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 **negozio** 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 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 on line 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 **negozio** 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 **negozio**, devono essere presenti apparati atti a ricevere e a visualizzare immagini televisive.

6. SISTEMA DI ELABORAZIONE

Nel presente paragrafo sono descritti i requisiti minimi 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 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 nei casi di malfunzionamenti che limitano le attività di

raccolta del gioco (otto ore nei casi di malfunzionamenti che non limitano le attività di raccolta del gioco).

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 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 preventivamente 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 la normativa vigente nello Stato in cui è ubicato il sistema stesso. 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, tenendo conto che nel caso di hosting o housing il **concessionario** deve presentare ad **AAMS** la documentazione tecnica, prodotta dalla società fornitrice del servizio, che descrive i requisiti medesimi.

Ubicazione del CED

Il centro elaborazione dati deve essere installato in uno Stato dello Spazio economico europeo.

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

Strutture interne

Per gli ambienti che ospitano gli apparati elaborativi devono essere previsti contropavimenti e controsoffitti, in relazione alle norme e agli standard di riferimento.

Gli ambienti devono essere realizzati con l'utilizzo di materiali incombustibili, fonoassorbenti ed antisfondamento. Tutti gli ambienti devono essere adeguatamente climatizzati e dotati di luci di emergenza.

La suddivisione degli ambienti deve essere realizzata in modo da consentire un agevole controllo visivo delle apparecchiature.

Postazione di controllo

Le segnalazioni relative al funzionamento degli impianti (allarmi, climatizzazione, estinzione, etc.) devono confluire ad un'unica postazione di controllo.

Da tale postazione si deve poter agire sulla totalità degli apparati.

Controllo degli accessi

Deve essere previsto il controllo automatizzato degli accessi del personale presso i locali che ospitano le **dotazioni tecnologiche**.

Il sistema di controllo degli accessi deve consentire la possibilità di gestire la registrazione degli accessi.

Rilevazione fumi e antincendio

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

L'impianto deve funzionare sia in maniera automatica che manuale, deve prevedere allarmi acustici ed ottici e l'entrata in funzione automatica degli estintori.

Gruppi di continuità e generatori

Devono essere previsti gruppi di continuità e generatori di corrente idonei a consentire il funzionamento del sistema anche in caso di mancata erogazione di energia elettrica.

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 la **rete di vendita**.

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**.

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 **negozi** ed il **sistema di elaborazione**.

Non esistono particolari vincoli sulla tecnologia da impiegare per la realizzazione di tale rete di trasmissione dati.

E' tuttavia richiesto che la rete di comunicazione sia basata su soluzioni tecnologiche standard di mercato normalmente offerte dagli operatori di telecomunicazioni, e che siano implementate tecnologie di sicurezza in grado di assicurare l'integrità e la riservatezza dei dati scambiati.

La rete di comunicazione deve inoltre garantire la disponibilità necessaria al rispetto dei livelli di prestazioni del sistema indicati nel presente documento.

8. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

Il ruolo di **fornitore del servizio di connettività** al quale è affidata la gestione 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 all'attivazione dei negozi** 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 ai concessionari di scommesse per il gioco fisico, previo adeguamento ai requisiti previsti nelle presenti **regole tecniche** e conseguente verifica di cui al paragrafo 11.1;

8.1 ADEMPIMENTI TECNICI DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

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

- il trasporto delle informazioni 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** e con il sito alternativo 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.

Ferma restando la facoltà di **AAMS** di modificare le presenti specifiche, rimarranno in vigore le modalità di connessione basate su reti dedicate (CDN, Frame Relay, Datawan o equivalenti) per il collegamento tra le apparecchiature di frontiera e la sede del **totalizzatore nazionale**, con terminazione di tipo “seriale V.35” e linea ISDN di backup.

Il **fornitore del servizio di connettività** già autorizzato da **AAMS** ed al quale risulta attivato un collegamento SPC (Sistema Pubblico di Connettività), è autorizzato ad utilizzare tale collegamento per lo scambio di informazioni tra il sistema del fornitore stesso ed il **totalizzatore nazionale**, esclusivamente per le **scommesse ippiche**. Resta ferma la limitazione per tale tipologia di collegamento al solo territorio nazionale italiano.

Oltre alle modalità sopra menzionate, sarà disponibile la modalità di connessione tramite VPN su Internet vincolata all'utilizzo di tecnologie specifiche; i dettagli

di tale modalità di connessione saranno resi disponibili ai concessionari al momento della richiesta di questa tipologia di connessione.

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 nonché del collegamento;
- 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 INFRASTRUTTURA DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

Una stessa infrastruttura non può essere condivisa da due o più **fornitori del servizio di connettività**.

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;
- l'assistenza ai **negozi**.

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 la continuità del servizio durante l'operazione di gioco, in ogni circostanza, indipendentemente dal carico del **sistema di elaborazione** stesso.

9.2 CONDUZIONE DELLA RETE TELEMATICA

Nell'ambito della conduzione tecnico-operativa deve in particolare essere garantita la percentuale di disponibilità del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**.

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

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 del **totalizzatore nazionale** gestito da **AAMS** e, comunque, nell'intervallo di disponibilità del servizio previsto per ciascun gioco dalle disposizioni di **AAMS**, dal lunedì alla domenica, non inferiore al

96% (novantasei per cento) su base mensile e non inferiore al 92% (novantadue per cento) 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 NEGOZI

I **concessionari** che detengono oltre cinquanta diritti devono garantire l'assistenza centrale ai **negozi** tramite la predisposizione di 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;
- 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 l'intervento, atta al “monitoraggio” del processo;
- data e ora della risoluzione (chiusura) della chiamata ed eventuali commenti.

Il sistema di Call center deve essere dotato di cruscotti gestionali per il controllo del livello di servizio erogato e l'individuazione di opportune misure correttive.

Nell'ambito dell'assistenza centrale agli utenti deve essere garantito il rispetto dei seguenti livelli di servizio, rilevati su base mensile:

- a) erogazione dell'assistenza:
 - Lunedì – Sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00;
 - Domenica e festivi infrasettimanali dalle ore 08:00 alle ore 15:00;
- b) tempistica di intervento e risoluzione in caso di richieste di assistenza telefonica di tipo informativo:
 - entro 1 ora lavorativa per il 90 per cento;
 - entro 4 ore lavorative per il 5 per cento;
 - entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il restante 5 per cento;
- c) tempistica di intervento e risoluzione in caso di interventi correttivi sul software e sulle basi dati, con riferimento alle procedure centrali; il ripristino delle funzionalità deve essere garantito:
 - per il 90 per cento 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 per cento 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 per cento 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 per cento 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 problema per l'attività correttiva ed il conseguente ripristino del corretto funzionamento.

L'assistenza tecnica alle apparecchiature installate presso i **negozi** 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 **negozi**, deve essere garantito il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

- a) erogazione del servizio di assistenza tecnica:
 - Lunedì – Sabato dalle ore 08:00 alle ore 17:30;
 - Domenica e festivi infrasettimanali dalle ore 08:00 alle ore 13:00;
- b) 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 per cento e così suddivisa:
 - 5 per cento entro 1 ora lavorativa;
 - 45 per cento entro 4 ore lavorative;

Regole tecniche per la gestione della concessione

- 35 per cento entro 2 giorni lavorativi;
- 10 per cento entro 5 giorni lavorativi.

Per il restante 5 per cento 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** del **concessionario** e del sistema del **fornitore del servizio di connettività** opportuni meccanismi di sicurezza logico-fisica, quali dispositivi di firewalling, intrusion prevention e software per la rilevazione del malware.

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

I **sistemi di elaborazione** devono essere dotati di dispositivi che contrastino tentativi di manomissione e/o intrusione.

Nella **relazione tecnica** devono essere descritte le misure adottate per garantire la sicurezza logica, fisica e perimetrale del sistema, così come dettagliate nel piano di sicurezza del sistema informatico.

Deve essere assicurato 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 oggetto della **concessione**.

11.2 VERIFICA TECNICO-FUNZIONALE

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, per ogni tipologia di gioco oggetto della concessione.

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

11.3 CONTROLLI ED ISPEZIONI

Come previsto dalla 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 **negozi**, relativamente alle modalità di custodia ed al riscontro della validità della ricevuta;

- verifiche “a campione” presso i **negozi 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.);
- la verifica della rispondenza del sistema del concessionario a quanto riportato nella relazione tecnica ed alle eventuali successive modifiche/integrazioni autorizzate da **AAMS**;
- l’analisi dei dati consuntivi sulle prestazioni del sistema e la verifica del rispetto dei livelli di servizio.

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