

**SCHEMA DI ATTO DI CONVENZIONE - ALLEGATO 2**

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

**LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE  
DISTRIBUTIVA**

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>1. PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE</b>	<b>5</b>
<b>2. DISPONIBILITA' DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E DELLA RETE TELEMATICA</b>	<b>5</b>
<b>3. ASSISTENZA AI PUNTI DI VENDITA FISICI</b>	<b>6</b>
3.1. ASSISTENZA CENTRALE	7
3.2. ASSISTENZA PERIFERICA	11
<b>4. MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>13</b>

## **PREMESSA**

Il **concessionario** deve garantire il monitoraggio ed 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**.

Al fine di garantire il corretto funzionamento del sistema di pianificazione e controllo delle consegne ai **punti di vendita fisici**, devono essere monitorati i seguenti livelli di servizio:

- a. Percentuale di consegne nei tempi programmati;
- b. Numero di consegne per richieste non programmate su totale consegne.

A tal fine va stilato, dopo l'approvazione da parte di **AAMS** del piano dei progetti e delle iniziative anche promozionali presentato entro il 30 novembre di ogni anno, il piano di approvvigionamento e delle consegne relative.

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 annuale da inviare ad **AAMS**.

Vanno inoltre inviati al **AAMS**, con cadenza annuale i risultati, ripartiti su base provinciale, ottenuti attraverso questionari di customer satisfaction periodicamente raccolti presso i punti di vendita fisici. Detti risultati devono obbligatoriamente contenere, oltre agli usuali indicatori di soddisfazione, anche indicatori di tipo qualitativo in merito alle consegne (ad esempio: puntualità della consegna, quantità sufficiente del materiale di gioco fornito al punto di vendita fisico, tempi medi di reintegro dei materiali di gioco).

In particolare, il **concessionario** deve garantire il rispetto dei livelli di servizio indicati di seguito 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. le prestazioni del **sistema di elaborazione**;
2. la disponibilità del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**;
3. l'assistenza ai **punti di vendita fisici** centrale e periferica.

## 1. PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Le prestazioni del **sistema di elaborazione** sono misurate in termini di durata dell'operazione di acquisizione e abilitazione alla vendita dei biglietti e di validazione dei biglietti vincenti.

Tale durata non deve essere superiore a 5 (cinque) secondi nel 95% (novantacinque percento) 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
Durata dell'operazione di abilitazione e validazione	95% dei casi con durata non superiore a 5 (cinque) secondi	Mensile

**AAMS** si riserva di effettuare ispezioni e verifiche. Pertanto, a fronte degli esiti negativi di ispezioni e verifiche, ovvero di comprovate segnalazioni da parte dei consumatori e loro associazioni, verrà applicata una penale a partire da euro 10.000,00 (diecimila/00) fino ad un massimo di euro 50.000,00 (cinquantamila/00) per singola violazione.

## 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 percento) su base mensile;
- b) al 96% (novantasei percento) su base giornaliera.

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

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% dei minuti previsti su base mensile	Mensile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dal 96% al 98%: fino ad un massimo di 50.000,00 euro</li> <li>- dal 90% al 96%: fino ad un massimo di 150.000,00 euro</li> <li>- dall' 80% al 90%: fino ad un massimo di 300.000,00 euro</li> </ul>
	96% dei minuti previsti su base giornaliera	Giornaliera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dal 94% al 96%: fino ad un massimo di 5.000,00 euro</li> <li>- dal 90% al 94%: fino ad un massimo di 10.000,00 euro</li> <li>- dal 80% al 90%: fino ad un massimo di 20.000,00 euro</li> </ul>

Nel caso di mancato raggiungimento da parte del **concessionario** della percentuale di disponibilità del sistema, su base mensile, dell'80% (ottantapercento) l'Amministrazione avvierà il procedimento di decadenza dalla **concessione**.

### 3. ASSISTENZA AI PUNTI DI VENDITA FISICI

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

### 3.1. Assistenza centrale

Il **concessionario** eroga l'assistenza centrale ai punti di vendita 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 vendita 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 vendita fisici.

In particolare, il concessionario assicura il servizio di assistenza centrale ai punti di vendita 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 15:00

In caso di inosservanza degli orari suddetti è applicata una penale fino ad euro 3.000 (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%
  - ii. entro 4 ore lavorative per il 95%
  - iii. entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100%.

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% delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro 4 ore lavorative per il 95% delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro il termine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni 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% dei casi                    entro le 4 ore lavorative successive al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza
- b2) per il 100% 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% dei casi                    entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza
- b4) per il 100% dei casi                entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza

In caso di mancata risoluzione di malfunzionamenti che limitano le attività di gioco entro una settimana, l'Amministrazione avvierà il procedimento di decadenza dalla **concessione**.

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 intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla rete telematica	Entro 4 ore lavorative per il 98% 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 percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco	Mensile	Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo per il 90% dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che non limitano l'attività di raccolta del gioco	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo per il 100% dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

### 3.2. Assistenza periferica

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

In particolare, il **concessionario** assicura il servizio di assistenza tecnica ai **punti di vendita 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 15:00

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 livelli di servizio indicati 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% entro 4 ore lavorative
- b) 90% entro 8 ore lavorative
- c) 100% 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 indicate.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi per la risoluzione delle problematiche inerenti richieste di assistenza periferica	60 % entro 4 ore lavorative	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	90% entro 8 ore lavorative	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100% entro 2 giorni lavorativi	Mensile	Fino ad euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

#### 4. MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

L'**aggiudicatario** presenta ad **AAMS** per l'approvazione, entro 90 giorni dal provvedimento di cui al paragrafo 20.10 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 **AAMS** 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) **AAMS** si riserva la facoltà di effettuare visite ispettive presso la sede del **concessionario** per accertare il rispetto dei livelli di servizio; **AAMS** definirà piani di controllo, effettuati avvalendosi anche di riscontri presso il **sistema di controllo di AAMS**.