

Capitolato tecnico

**PROCEDURA DI SELEZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE
DELL’ESERCIZIO DEI GIOCHI PUBBLICI DI CUI ALL’ARTICOLO 1-BIS,
DEL DECRETO LEGGE 25 SETTEMBRE 2008, N. 149 CONVERTITO CON
MODIFICAZIONI DALLA LEGGE 19 NOVEMBRE 2008, N. 184 COME
MODIFICATO DALL’ARTICOLO 2, COMMI 49 E 50 DELLA LEGGE 22
DICEMBRE 2008, N. 203**

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

| | |
|--|-----------|
| PREMESSA | 5 |
| 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 NEGOZI DI GIOCO IPPICO | 9 |
| 2.1 REQUISITI TECNICI E DOTAZIONE MINIMA DEL NEGOZIO DI GIOCO | 9 |
| 2.1.1 REQUISITI E DOTAZIONE MINIME DEL NEGOZIO DI GIOCO – SCHEMA RIEPILOGATIVO | 11 |
| 2.2 GESTIONE COMMERCIALE DEL NEGOZIO DI GIOCO | 12 |
| 2.3 GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE DEL NEGOZIO DI GIOCO | 13 |
| 2.4 TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI | 13 |
| 2.5 QUALITA' | 15 |
| 2.6 ADEMPIMENTI TECNICI DEL CONCESSIONARIO PER LA TRASMISSIONE DEI DATI IDENTIFICATIVI DEI NEGOZI DI GIOCO | 15 |
| PARTE SECONDA REQUISITI TECNICI E LIVELLI DI SERVIZIO | 16 |
| 3. MODALITA' DI COLLOQUIO CON IL TOTALIZZATORE NAZIONALE | 17 |
| 3.1 PROTOCOLLO DI COMUNICAZIONE | 17 |

| | | |
|------|---|----|
| 3.2 | SICUREZZA | 17 |
| 4. | RICEVUTA DI PARTECIPAZIONE | 18 |
| 5. | TERMINALI DI GIOCO ED APPARATI DI SUPPORTO | 19 |
| 5.1 | UNITA' LOGICO-ELABORATIVA | 19 |
| 5.2 | IDENTIFICATIVO DEL TERMINALE | 19 |
| 5.3 | APPARATO DI COMUNICAZIONE | 20 |
| 5.4 | STAMPANTE DELLE RICEVUTE DI PARTECIPAZIONE | 20 |
| 5.5 | LETTORE DI SCHEDINE DI GIOCO E DI RICEVUTE DI PARTECIPAZIONE | 20 |
| 5.6 | DISPLAY OPERATORE | 20 |
| 5.7 | TASTIERA | 20 |
| 5.8 | DISPLAY CLIENTE | 21 |
| 5.9 | SOFTWARE DI BASE | 21 |
| 5.10 | MONITOR | 21 |
| 5.11 | TELEVISORE | 21 |
| 6. | SISTEMA DI ELABORAZIONE | 22 |
| 6.1 | CARATTERISTICHE DEL CENTRO DI ELABORAZIONE DATI | 23 |
| 6.2 | UBICAZIONE DEL CED | 23 |
| 6.3 | STRUTTURE INTERNE | 23 |
| 6.4 | POSTAZIONE DI CONTROLLO | 24 |
| 6.5 | CONTROLLO DEGLI ACCESSI | 24 |
| 6.6 | RILEVAZIONE FUMI E ANTINCENDIO | 24 |

| | | |
|------|---|----|
| 6.7 | GRUPPI DI CONTINUITA' E GENERATORI | 24 |
| 7. | RETI DI TRASMISSIONE DATI | 25 |
| 8. | CARATTERISTICHE TECNICHE DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ | 26 |
| 8.1 | ADEMPIMENTI TECNICI ED ADEGUAMENTI TECNOLOGICI DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ | 26 |
| 8.2 | TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI | 26 |
| 8.3 | SISTEMA DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ | 28 |
| 9. | LIVELLI DI SERVIZIO | 30 |
| 9.1 | PRESTAZIONI DEL SISTEMA | 30 |
| 9.2 | CONDUZIONE TECNICO OPERATIVA DEL SISTEMA | 30 |
| 9.3 | ASSISTENZA CENTRALE E PERIFERICA AI NEGOZI DI GIOCO | 31 |
| 10. | SICUREZZA | 35 |
| 11. | VERIFICHE E CONTROLLI | 36 |
| 11.1 | VERIFICA DEL COLLOQUIO CON IL TOTALIZZATORE NAZIONALE | 36 |
| 11.2 | VERIFICA TECNICO-FUNZIONALE | 36 |
| 11.3 | CONTROLLI ED ISPEZIONI | 36 |

PREMESSA

Il presente **capitolato tecnico** riporta nella prima parte le specifiche tecniche che definiscono le prestazioni e le funzioni, nonché nella seconda i requisiti tecnici minimi vincolanti ed i livelli minimi di servizio che il **concessionario** deve garantire per l'esercizio dei **giochi pubblici** su base ippica di cui all'articolo 1-bis, del decreto legge 25 settembre 2008, n. 149, convertito con modificazioni dalla legge 19 novembre 2008, n. 184, come modificato dall'articolo 2, commi 49 e 50 della legge 22 dicembre 2008, n. 203.

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

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:

- la realizzazione e/o l'adeguamento del **sistema di elaborazione**, secondo le caratteristiche definite nel presente documento;
- l'adeguamento delle modalità di colloquio con il **totalizzatore nazionale** secondo le specifiche indicate da **AAMS** nei **protocolli di comunicazione**;
- il trasporto delle informazioni da e verso il **totalizzatore nazionale**, attraverso un **fornitore del servizio di connettività** riconosciuto da **AAMS**;
- la gestione tecnologica, commerciale ed amministrativa del **negozio di gioco**;
- il corretto adempimento degli impegni posti a carico del **negozio di gioco** autorizzato alla raccolta.

Il **concessionario** 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 ed 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** deve interagire con le seguenti entità:

- **AAMS**, che ha i compiti di indirizzo strategico, di governo e gestione, nonché di supervisione e controllo dell'intero sistema di gioco e dei flussi finanziari;
- **totalizzatore nazionale**, che gestisce il gioco ed è depositario dell'archivio ufficiale delle giocate valide trasmesse, nonché provvede all'individuazione delle giocate vincenti e rimborsabili, alla determinazione dei premi, alla validazione delle giocate vincenti, all'autorizzazione del pagamento delle vincite

e dei rimborsi, alla determinazione delle spettanze a favore degli organismi aventi diritto.

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 redatta prima della comunicazione di avvenuto **avviamento della rete telematica**. Tale **relazione tecnica** deve essere redatta in versione aggiornata in occasione di **manutenzioni straordinarie**;
- comunicare ad **AAMS** gli elementi identificativi di ciascun **negozio di gioco** aggiudicato, secondo le modalità indicate da **AAMS**, condizione alla quale è subordinato lo svolgimento della verifica amministrativa e quindi l'**attivazione del negozio di gioco**;
- allestire i **negozi di gioco** autorizzati secondo gli standard indicati nel presente **capitolato tecnico** e rendere attivo il collegamento al proprio **sistema di elaborazione**.

2. GESTIONE DEI NEGOZI DI GIOCO IPPICO

Il **concessionario** deve:

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

2.1 REQUISITI TECNICI E DOTAZIONE MINIMA DEL NEGOZIO DI GIOCO

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

- almeno sei **terminali di gioco** di cui almeno uno con lettore di ricevute di partecipazione;
- almeno dieci monitor;

- almeno cinque televisori;
- un collegamento pos;
- un'area pari ad una quota non inferiore al 70 per cento della superficie totale aperta al pubblico, dedicata all'esercizio dell'attività di commercializzazione dei **giochi pubblici** e comunque di almeno 60 mq dedicati al front end per la commercializzazione dei **giochi pubblici**.

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

Il back end, vale a dire la zona del **negozio di gioco** 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 da segnaletica e da 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 di gioco**.

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

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

2.1.1 REQUISITI E DOTAZIONE MINIME DEL NEGOZIO DI GIOCO – SCHEMA RIEPILOGATIVO

| | |
|---------------------|--|
| a) Spazi | <ul style="list-style-type: none"> ○ Spazi fisicamente distinti tra attività “principale” e attività “accessoria” ○ Back end del gioco fisicamente separato dal front end del gioco ○ Almeno sei terminali di gioco, di cui almeno uno con lettore di ricevute di partecipazione ○ Almeno dieci monitor ○ Almeno cinque televisori ○ Predisposizione di un collegamento pos |
| b) Dotazioni | <ul style="list-style-type: none"> ○ Front end per la commercializzazione dei giochi ≥ 60 mq ○ Front end + back end dedicati al gioco ≥ 70 percento della superficie totale |
| c) Finalità | <ul style="list-style-type: none"> ○ Largamente prevalente: la commercializzazione dei giochi pubblici, come riscontrabile in relazione a organizzazione, attività e risorse |
| d) Facoltà | <ul style="list-style-type: none"> ○ Deroga temporanea da requisiti e dotazioni minime a), b), e c), con il consenso di AAMS |

2.2 GESTIONE COMMERCIALE DEL NEGOZIO DI GIOCO

Il **concessionario** deve svolgere azione propulsiva di sviluppo e sostegno commerciale del gioco nei confronti dei responsabili dei **negozi di gioco**, 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 di gioco**;

deve altresì garantire l'esposizione nei **negozi di gioco** di quanto previsto dalla normativa in vigore, in particolare:

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

2.3 GESTIONE AMMINISTRATIVA E CONTABILE DEL NEGOZIO DI GIOCO

Il **concessionario** deve:

- contabilizzare a livello di singolo **negozio di gioco**, per ciascun gioco, le partite contabili riguardanti l'ammontare giocato, i premi pagati, le spettanze del **negozio di gioco**;
- conservare, anche presso i propri **negozi di gioco**, le ricevute pagate, rimborsate ed annullate.

2.4 TRASPORTO DELLE INFORMAZIONI

Il trasporto delle informazioni dal sistema del **concessionario** al **totalizzatore nazionale** deve avvenire attraverso un **fornitore del servizio di connettività**. Il **concessionario** può assumere il ruolo di **fornitore del servizio di connettività** quando sia titolare di almeno 50 diritti per l'apertura di **negozi di gioco**; in questo caso può assumere il ruolo di **fornitore del servizio di connettività** anche per altri **concessionari**.

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

Possono svolgere il ruolo di **fornitore del servizio di connettività** anche gli operatori che alla data di pubblicazione dell'avviso di **procedura di selezione** già prestano il servizio di collegamento a concessionari di scommesse ippiche e sportive,

previo adeguamento ai requisiti previsti nel presente **capitolato tecnico** e conseguente verifica di cui al paragrafo 11.1.

Il **concessionario** deve:

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

- mettere a disposizione opportuni armadi rack, all'interno del proprio centro elaborazione dati, adibiti ad ospitare tutte le apparecchiature fornite da **AAMS** per il collegamento con il **totalizzatore nazionale**;
- assicurare l'accesso ai locali, che ospitano le apparecchiature di rete messe a disposizione da **AAMS** per il collegamento con il **totalizzatore nazionale**, al personale tecnico addetto alle verifiche ed alla manutenzione delle apparecchiature;
- dimensionare e attivare la rete di collegamento tra il proprio **sistema di elaborazione** ed il **totalizzatore nazionale** da utilizzare per i **giochi pubblici** con l'esclusione delle **scommesse ippiche a totalizzatore** e delle **scommesse ippiche a quota fissa**.

2.5 QUALITA'

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

2.6 ADEMPIMENTI TECNICI DEL CONCESSIONARIO PER LA TRASMISSIONE DEI DATI IDENTIFICATIVI DEI NEGOZI DI GIOCO

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

A tal fine il **concessionario** deve utilizzare, previa abilitazione da parte di **AAMS**, le funzionalità disponibili nell'area riservata ai **concessionari** del sito istituzionale www.aams.it, per trasmettere i dati identificativi di ciascun **negozio di gioco** collegato al proprio **sistema di elaborazione**, nei tempi previsti da **AAMS**.

Il **totalizzatore nazionale** attribuisce il codice identificativo ad ogni **negozio di gioco**; tale codice deve essere utilizzato nelle transazioni con il **totalizzatore nazionale** come indicato nei **protocolli di comunicazione**.

Il **concessionario** per tutto il periodo della durata della **concessione** deve fornire ad **AAMS**, con le stesse modalità precedentemente esposte, tutte le variazioni dell'ubicazione dei **diritti** aggiudicati relativi alla propria **rete di negozi di gioco**.

PARTE SECONDA
REQUISITI TECNICI E LIVELLI DI SERVIZIO

3. MODALITA' DI COLLOQUIO CON IL TOTALIZZATORE NAZIONALE

Il **concessionario** deve realizzare il collegamento tra il proprio **sistema di elaborazione** ed il **totalizzatore nazionale** avvalendosi di un **fornitore del servizio di connettività**. L'attuazione delle funzionalità richieste 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 **totalizzatore nazionale**, la struttura dei messaggi applicativi ed i livelli di trasporto utilizzati per la comunicazione.

3.2 SICUREZZA

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

Il sistema del **fornitore del servizio di connettività** deve prevedere tutte le misure necessarie atte ad evitare intrusioni da parte di soggetti non direttamente autorizzati da **AAMS**. Tali misure, inoltre, dovranno contrastare l'intrusione nei sistemi informatici del **fornitore del servizio di connettività** di codice malevolo tale da provocare minaccia ai propri sistemi ed a quelli dei **concessionari** ad esso collegati. E' richiesta la presenza di apparati di sicurezza telematica per la separazione delle reti.

4. RICEVUTA DI PARTECIPAZIONE

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

La ricevuta è un documento cartaceo di cui deve essere garantita la leggibilità, da stampare in modo tale da consentire il controllo agevole della giocata da parte del giocatore.

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 rilettura automatica da parte del **terminale di gioco**.

Inoltre, per i giochi che prevedono la suddivisione della giocata in carature, devono essere emesse tante ricevute "Cedola di caratura", quante sono le suddivisioni stabilite dal **negozio di gioco** 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 di gioco** 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 di gioco** con caratteristiche di ergonomia e di elevata semplicità d'uso.

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

5.1 UNITA' LOGICO-ELABORATIVA

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

5.2 IDENTIFICATIVO DEL TERMINALE

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

5.3 APPARATO DI COMUNICAZIONE

Il **terminale di gioco** deve essere dotato di un apparato di comunicazione idoneo a consentire il colloquio in modalità 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 di gioco** 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 di gioco**, 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 al **totalizzatore nazionale**, tramite il **fornitore del servizio di connettività**;
- 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 on line in tempo reale, garantendo la corretta e completa esecuzione dell'operazione e preservando l'integrità della base dati.

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

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

Il sistema deve, inoltre, avere caratteristiche di espandibilità e la soluzione impiegata deve essere “scalabile” per far fronte ad 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, **manutenzioni straordinarie** o di organizzazione, innovative rispetto a quanto descritto nella **relazione tecnica**, dovranno essere illustrate nella **relazione tecnica** nella versione aggiornata.

6.1 CARATTERISTICHE DEL CENTRO DI ELABORAZIONE DATI

Negli ambienti destinati ad ospitare il **sistema di elaborazione** devono essere previsti impianti di sicurezza per il personale realizzati secondo le normative vigenti.

Ad essi devono essere affiancati sistemi di controllo per la verifica del corretto funzionamento degli impianti ed a garanzia della sicurezza degli stessi.

6.2 UBICAZIONE DEL CED

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

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

6.3 STRUTTURE INTERNE

Devono essere previsti il contropavimento ed il controsoffitto per gli ambienti che ospitano gli apparati elaborativi.

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

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

6.4 POSTAZIONE DI CONTROLLO

Le segnalazioni relative al funzionamento degli impianti (allarmi, climatizzazione, estinzione, etc.) devono confluire ad un'unica postazione di controllo. Da tale postazione si deve poter agire sulla totalità degli apparati.

6.5 CONTROLLO DEGLI ACCESSI

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

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

6.6 RILEVAZIONE FUMI E ANTINCENDIO

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

6.7 GRUPPI DI CONTINUITA' E GENERATORI

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

7. RETI DI TRASMISSIONE DATI

Le reti di trasmissione dati predisposte dal **concessionario** devono essere in grado di gestire il colloquio telematico tra il **sistema di elaborazione** e la **rete di negozi di gioco**.

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**.

Deve essere predisposta un'adeguata rete di trasmissione dati per la comunicazione in modalità on line e real time tra i **terminali di gioco**, installati presso i **negozi di gioco** 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 innovative normalmente offerte dagli operatori di telecomunicazioni presenti sul mercato.

La rete di trasmissione dati deve essere dotata di caratteristiche di sicurezza adeguate ad impedire accessi non autorizzati ai sistemi elaborativi centrali o periferici e l'intercettazione/alterazione dei dati trasmessi.

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

8. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

8.1 ADEMPIMENTI TECNICI ED ADEGUAMENTI TECNOLOGICI DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

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

- il trasporto delle informazioni in tempo reale dai propri sistemi al **totalizzatore nazionale** e viceversa;
- l'adeguamento dei propri sistemi informatici, secondo le caratteristiche definite nel presente documento;
- la conduzione operativa del proprio sistema informatico e delle apparecchiature di rete, in occasione di modifiche normative o di variazione delle specifiche tecniche definite da **AAMS**;
- 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** da utilizzare per i **giochi pubblici** oggetto di **convenzione** fatta eccezione per le **scommesse ippiche a totalizzatore** e le **scommesse ippiche a quota fissa**. Ferma restando la facoltà di **AAMS** di autorizzare altri soggetti, le linee di collegamento devono essere intestate al

soggetto autorizzato da **AAMS** a svolgere il ruolo di **fornitore del servizio di connettività**.

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

- assicurare la ridondanza di linea e degli apparati al fine di garantire il costante e continuo colloquio tra i sistemi coinvolti;
- supportare lo scambio di informazioni con il **totalizzatore nazionale** secondo le modalità previste dai **protocolli di comunicazione** relativi alle diverse offerte di gioco;
- consentire il trasferimento, tra il sistema del **fornitore del servizio di connettività** ed il **totalizzatore nazionale** e viceversa, delle necessarie informazioni nel rispetto dei livelli di prestazione definiti nel presente documento.

Ferma restando la facoltà di **AAMS** di modificare le presenti specifiche, è previsto che attualmente il collegamento da adottare deve rispettare le seguenti caratteristiche:

- collegamento primario - tramite linea CDN (o equivalente) con terminazione, presso la sede del **totalizzatore nazionale**, tramite modem ed uscita V35;
- collegamento secondario - backup tramite linea ISDN.

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

Il **fornitore del servizio di connettività** deve inoltre mettere a disposizione quanto necessario per la corretta installazione e manutenzione delle apparecchiature di rete fornite da **AAMS** per il collegamento con il **totalizzatore nazionale** da utilizzare esclusivamente per le **scommesse ippiche a totalizzatore** e le **scommesse ippiche a quota fissa**.

Ferma restando la facoltà di **AAMS** di modificare la tipologia di collegamento prevista, è stabilito che attualmente il collegamento comprenda:

- una linea primaria ad alta velocità;
- una linea secondaria di backup;
- due apparati di rete per l’attestazione di linee di collegamento geografiche.

8.3 SISTEMA DEL FORNITORE DEL SERVIZIO DI CONNETTIVITÀ

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

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

- gestione delle transazioni relative al gioco mediante lo scambio on line 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**, limitatamente al collegamento di propria competenza.

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 on line 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 ad 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**. Le eventuali successive modifiche di architettura o di organizzazione, rispetto a quanto descritto nella **relazione tecnica**, dovranno essere illustrate nella **relazione tecnica** nella versione aggiornata.

9. LIVELLI DI SERVIZIO

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

- le prestazioni del sistema;
- la conduzione tecnico-operativa del sistema;
- l'assistenza ai **negozi di gioco**.

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**.

9.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA

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

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

9.2 CONDUZIONE TECNICO OPERATIVA DEL SISTEMA

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

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** e comunque non oltre la fascia oraria compresa tra le ore 7:00 e le 23:00, dal lunedì alla domenica, non inferiore al 92 per cento su base giornaliera e non inferiore al 96 per cento su base mensile;
- b) i tempi di ripristino del servizio delle apparecchiature critiche del sistema 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 DI GIOCO

I **concessionari** che detengono oltre cinquanta diritti devono garantire l'assistenza centrale ai **negozi di gioco** 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 percento 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 percento 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 percento 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 percento 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 di gioco** 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 di gioco**, 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;
 - 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** e del sistema del **fornitore del servizio di connettività** opportuni meccanismi di sicurezza logico-fisica.

Devono essere altresì garantite l'integrità e la riservatezza delle informazioni.

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

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

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 pubblici** commercializzati dai **concessionari** per i quali il **fornitore del servizio di connettività** presta le proprie funzioni.

11.2 VERIFICA TECNICO-FUNZIONALE

Come previsto dall'articolo 16 della **convenzione**, **AAMS** oltre a verificare la rispondenza alla **relazione tecnica** di ciascun componente del sistema, procede al controllo degli esiti delle funzioni automatizzate relative al **sistema di elaborazione** di supporto al gioco, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo: acquisizione della giocata dal terminale, trasmissione dei dati delle giocate al **totalizzatore nazionale**, stampa della ricevuta di partecipazione sul **terminale di gioco**, acquisizione della ricevuta vincente sul **terminale di gioco**, etc..

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

11.3 CONTROLLI ED ISPEZIONI

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

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

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

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