

Capitolato tecnico

**PROCEDURA DI SELEZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE
DELL’ESERCIZIO E DELLO SVILUPPO DEI GIOCHI NUMERICI A
TOTALIZZATORE NAZIONALE**

**CAPITOLATO TECNICO PER LA REALIZZAZIONE E CONDUZIONE
DELLA RETE TELEMATICA**

INDICE

PREMESSA	4
1. REALIZZAZIONE E CONDUZIONE DELLA RETE TELEMATICA	5
1.1 Realizzazione della rete telematica	5
1.2 Conduzione della rete telematica	6
2. REQUISITI TECNICI PER I TERMINALI DI GIOCO	8
3. REQUISITI TECNICI PER IL SISTEMA DI ELABORAZIONE	10
3.1 Dimensionamento del sistema di elaborazione	10
3.2 Affidabilità e disponibilità del sistema di elaborazione	11
3.3 Caratteristiche di sicurezza logica del sistema di elaborazione	11
3.4 Caratteristiche dei centri di elaborazione dati	12
4. REQUISITI TECNICI PER LE RETI DI TRASMISSIONE DATI	14
4.1 Collegamento tra il sistema di elaborazione e le reti distributive	14
4.2 Collegamento tra il sistema di elaborazione e il fornitore di servizi di gestione dei mezzi di pagamento	14
4.3 Collegamento tra concessionario e il sistema di controllo di AAMS	15
5. REQUISITI DI SICUREZZA	16
6. REQUISITI PER L'ASSISTENZA CENTRALE E PERIFERICA AI PUNTI DI VENDITA	17
7. LIVELLI DI SERVIZIO	18
7.1 Prestazioni del sistema di elaborazione	18

7.2	Conduzione tecnico-operativa della rete telematica	18
7.3	Assistenza ai punti di vendita fisici	18

PREMESSA

Il presente **capitolato tecnico** 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 la realizzazione e la conduzione della **rete telematica**.

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

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

1. REALIZZAZIONE E CONDUZIONE DELLA RETE TELEMATICA

Nel periodo intercorrente tra l'aggiudicazione e la stipula dell'**atto di convenzione** l'**aggiudicatario** deve assicurare e garantire quanto espressamente indicato nel **capitolato d'oneri**, in particolare la realizzazione della **rete telematica** secondo quanto previsto nel **capitolato di realizzazione** e nel rispetto delle caratteristiche definite nel presente documento.

Successivamente alla stipula dell'**atto di convenzione** il **concessionario** deve assicurare e garantire quanto espressamente indicato nell'**atto di convenzione** relativamente alla conduzione della **rete telematica** ed ai suoi adeguamenti secondo le caratteristiche definite nel presente documento.

1.1 Realizzazione della rete telematica

L'**aggiudicatario** deve realizzare la propria **rete telematica** nel rispetto delle specifiche tecniche riportate nel presente documento e nel **capitolato di realizzazione**. In particolare l'**aggiudicatario** deve:

- dotare ciascun **punto di vendita fisico** di **terminali di gioco** predisposti per la commercializzazione dei **giochi numerici a totalizzatore nazionale** e delle **apparecchiature di supporto**;
- dotare ciascun **punto di vendita fisico** del collegamento, tramite rete trasmissione dati, al proprio **sistema di elaborazione**;
- realizzare un sistema informatico in grado di svolgere le operazioni di gioco relative ai **giochi numerici a totalizzatore nazionale con partecipazione a distanza**;
- realizzare il collegamento telematico per la connessione *online* e *real time* con il sistema informativo del **punto di vendita a distanza** ed il sistema del **fornitore di servizi di gestione dei mezzi di pagamento**;
- assicurare adeguata formazione iniziale ai **punti di vendita fisici** concernente le specifiche attività di gestione della tecnologia messa a disposizione, delle procedure di gioco, della corretta gestione del terminale e dei relativi messaggi diagnostici;
- realizzare un sistema di assistenza alla **rete distributiva** che preveda un primo livello di intervento verso i **punti di vendita** che sia in grado di gestire le problematiche di natura tecnica ed amministrativa.

A tale fine l'**aggiudicatario** deve:

- dimensionare e attivare la rete di collegamento *online* e *real time* ad alta affidabilità tra i **terminali di gioco** dei **punti di vendita fisici** ed il proprio **sistema di elaborazione**;

- dimensionare ed attivare la rete di collegamento tra il **sistema di elaborazione** ed il **sistema di controllo di AAMS**.

L'**aggiudicatario** deve implementare, secondo quanto riportato nei provvedimenti per la regolamentazione della raccolta del gioco a distanza, tipologie di accettazione del gioco su uno o più canali telematici o telefonici quali:

- Internet;
- Telefonia fissa (IVR, Call center);
- Telefonia mobile (SMS, WAP, GPRS, UMTS e future evoluzioni);
- TV interattiva (digitale terrestre o satellitare).

Per ciascun canale prescelto, l'**aggiudicatario** deve garantire l'accettazione dei **giochi numerici a totalizzatore nazionale** e lo svolgimento delle altre attività, anche informative, previste dalla normativa di riferimento.

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

L'**aggiudicatario** deve altresì adottare i **mezzi di pagamento** previsti dalla pertinente normativa, anche avvalendosi, laddove previsto, di **fornitori di servizi di gestione dei mezzi di pagamento**.

1.2 Conduzione della rete telematica

Il **concessionario** deve:

- 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 **punti di vendita fisici**;
- fornire assistenza tecnica ai **punti di vendita fisici** attraverso un *contact center*, strumenti di assistenza remota nonché, ove necessario, con accesso in loco e, quindi, gestire il sistema di assistenza alla **rete distributiva** nel rispetto dei livelli di servizio previsti;
- produrre a livello di singolo **punto di vendita**, per ciascun gioco, le partite contabili riguardanti l'ammontare giocato, i premi pagati, le spettanze del **punto di vendita** e l'importo dovuto al **concessionario**;
- raccogliere e validare in tempo reale le giocate effettuate presso i propri **punti di vendita fisici** e attraverso i **punti di vendita a distanza**;
- trasmettere i dati delle giocate al **sistema di controllo di AAMS** secondo le specifiche tecniche e i vincoli temporali definiti da **AAMS**;

- provvedere alla conduzione operativa del **sistema di elaborazione**;
- adeguare il **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 **concessionario** deve rendere disponibile sul proprio sito internet, in un'apposita area riservata ad **AAMS**:

- i dati identificativi di ciascun **punto di vendita fisico** attivato;
- tutte le movimentazioni relative alla propria **rete distributiva fisica**, quali cambi di titolarità, cambi di ubicazione, cambi di ubicazione congiunti a cambi di titolarità, risoluzioni del contratto, trasferimenti.

Il **concessionario**, entro 18 mesi dalla sottoscrizione dell'atto di convenzione deve comunicare l'avvenuta certificazione del proprio sistema di qualità. Tale certificazione deve in particolare riferirsi alle attività di progettazione ed erogazione dei servizi descritti nel presente **capitolato tecnico**, per i quali si applica la norma ISO 9001.

2. REQUISITI TECNICI PER I TERMINALI DI GIOCO

Il **terminale di gioco** è l'apparecchiatura elettronica che consente l'accettazione del gioco presso il **punto di vendita fisico** e la stampa delle ricevute da restituire ai consumatori. E' costituito normalmente da un'unica apparecchiatura che integra tutte le periferiche (stampante di ricevuta, lettore di schedina e ricevuta, display, etc.) ovvero da un modulo base che controlla le diverse periferiche opportunamente assemblate.

E', peraltro, necessario che il **terminale di gioco** sia progettato tenendo conto delle caratteristiche peculiari del previsto ambiente di installazione, in modo da garantire una facile collocazione nel **punto di vendita** 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.

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

- una unità logico-elaborativa idonea ad interfacciare le periferiche e ad ospitare ed eseguire i programmi e le procedure necessari ad espletare le funzionalità previste;
- opportuni dispositivi atti a consentirne l'identificazione univoca ed il corretto riconoscimento da parte del **sistema di elaborazione**;
- un apparato di comunicazione idoneo a consentire il colloquio in modalità online in tempo reale con il **sistema di elaborazione**;
- una stampante per la produzione delle ricevute di partecipazione, dotata di elevate caratteristiche di velocità, silenziosità ed affidabilità;
- un lettore di schedine di gioco e ricevute di partecipazione in grado di leggere schede compilate con marcature manuali e di trattare le ricevute di gioco per acquisire automaticamente il codice identificativo univoco della ricevuta assegnato dal **sistema di elaborazione**;
- un display operatore di dimensioni tali da consentire all'operatore stesso di leggere in maniera chiara le informazioni operative e gli eventuali messaggi di errore;
- una tastiera operatore che può essere di tipo tradizionale (a tasti o a membrana), o costituita da un dispositivo "*touch screen*" integrato al *display* operatore, la quale deve consentire l'acquisizione delle giocate espresse a voce, nelle diverse situazioni di gioco;
- un *display* dedicato al consumatore per consentire la visualizzazione dell'importo della giocata in fase di vendita, dell'ammontare del pagamento della vincita/rimborso ed eventuali messaggi esplicativi.

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

La ricevuta, che deve contenere, in chiaro, le informazioni richieste nei provvedimenti di **AAMS**, è un documento cartaceo stampato in modo tale da consentire il controllo agevole della giocata da parte del consumatore.

La ricevuta è prodotta al termine di una transazione *online* in tempo reale che comporta la registrazione dei dati, ad essa relativi, nell'archivio delle giocate residente presso il **sistema di elaborazione**.

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

Nel caso di **gioco a distanza** la registrazione della giocata sul **sistema di elaborazione** e la conseguente associazione ad un codice univoco a livello nazionale, sostituisce a tutti gli effetti la ricevuta cartacea, secondo quanto stabilito nei provvedimenti che regolamentano la raccolta del gioco a distanza.

3. REQUISITI TECNICI PER IL SISTEMA DI ELABORAZIONE

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

- la gestione delle operazioni di gioco in base a quanto previsto dai regolamenti di gioco **AAMS**;
- il trasferimento delle giocate al **sistema di controllo di AAMS**, sulla base di specifiche tecniche fornite da **AAMS**;
- la gestione dei movimenti contabili;
- il controllo della rete di trasmissione.

In particolare devono essere garantite almeno le seguenti operazioni di gioco:

- accettazione della giocata;
- annullamento della giocata entro i termini previsti dal regolamento di gioco;
- verifica delle giocate effettuate e delle eventuali vincite;
- visualizzazione e stampa dei dati riepilogativi della giocata.

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

Le caratteristiche tecniche del **sistema di elaborazione**, unitamente alla relativa strumentazione di controllo, devono essere descritte nel **progetto della rete distributiva**.

3.1 Dimensionamento del sistema di elaborazione

Il **sistema di elaborazione** deve, in ogni circostanza, risultare dimensionato in modo da garantire il rispetto dei livelli delle prestazioni indicati nell'allegato 4 dello **schema di atto di convenzione**.

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

Infatti, gli aggiornamenti delle basi informative, durante le operazioni di gioco, devono essere eseguiti mediante transazioni *online* in tempo reale. Inoltre deve essere garantita la corretta e completa esecuzione dell'operazione preservando l'integrità della base dati.

3.2 Affidabilità e disponibilità del sistema di elaborazione

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

Il **sistema di elaborazione** deve garantire alta affidabilità, ottenuta mediante la ridondanza di tutte le componenti e l'utilizzo di soluzioni tecnologico-organizzative che prevedano la continuità del servizio svolto. A titolo esemplificativo si cita la ridondanza degli elaboratori centrali deputati alla gestione delle transazioni, dei sottosistemi disco destinati alla raccolta dei dati, delle linee e dei dispositivi di comunicazione utilizzati, la disponibilità di unità di *backup* con appropriata gestione della conservazione dei relativi supporti di memorizzazione.

Per garantire la continuità del servizio, il **sistema di elaborazione** deve, comunque, essere realizzato, nel suo complesso, attraverso la disponibilità di due siti di cui uno primario e uno di *Business Continuity* entrambi ubicati sul territorio nazionale italiano.

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

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

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

L'ubicazione dei siti, nonché i relativi trasferimenti di ubicazione, devono essere comunicati ad **AAMS**.

3.3 Caratteristiche di sicurezza logica del sistema di elaborazione

Il **sistema di elaborazione** deve prevedere tutte le misure atte ad identificare ed autenticare gli utenti e tracciare le operazioni effettuate.

I tracciamenti delle operazioni effettuate dovranno essere conservati in modo sicuro e dovranno essere resi disponibili per operazioni di *audit*.

Le misure di sicurezza adottate per garantire la disponibilità del servizio e dei dati (ridondanza dei sistemi di elaborazione, degli apparati di trasmissione dati, dei sistemi di memorizzazione) devono essere descritte nel **progetto della rete distributiva**.

In particolare sono descritte le misure di sicurezza adottate per:

- proteggere i dati e le loro copie al fine di garantirne riservatezza, integrità ed autenticità;
- evitare intrusioni nei sistemi e nella rete da parte di soggetti non autorizzati;
- contrastare l'intrusione nei sistemi informatici, di codice malevolo tale da provocare minaccia al **sistema di elaborazione** ed a quello del **sistema di controllo di AAMS**.

L'architettura di rete del sistema, i criteri e le misure adottate per la separazione di reti con diversi livelli di sicurezza (rete di accesso, DMZ, reti interne) devono essere descritti nel **progetto della rete distributiva**.

3.4 Caratteristiche dei centri di elaborazione dati

Negli ambienti destinati ad ospitare il **sistema di elaborazione** (compreso quello di *Business Continuity*) devono essere previsti impianti di sicurezza per il personale, realizzati secondo le normative vigenti. Ad essi devono essere affiancati sistemi di controllo per la verifica del corretto funzionamento degli impianti ed a garanzia della sicurezza degli stessi.

Le singole componenti principali dei centri di elaborazione dati devono soddisfare i requisiti descritti nel seguito.

Strutture interne

Per gli ambienti che ospitano gli apparati elaborativi devono essere previste 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.

4. REQUISITI TECNICI PER LE RETI DI TRASMISSIONE DATI

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

- le **reti distributive**;
- il **fornitore di servizi di gestione dei mezzi di pagamento**;
- il **sistema di controllo di AAMS**.

4.1 Collegamento tra il sistema di elaborazione e le reti distributive

L'attuazione delle funzionalità richieste sia per la raccolta del gioco, sia presso i **punti di vendita fisici**, sia mediante i **punti di vendita a distanza**, comporta un continuo scambio di informazioni in tempo reale tra le **reti distributive** ed il **sistema di elaborazione del concessionario**.

Deve pertanto essere descritto il protocollo di comunicazione che definisce le modalità di colloquio tra le entità coinvolte, la struttura dei messaggi applicativi nonché il livello di trasporto utilizzato.

Deve essere predisposta una rete di trasmissione dati, totalmente dedicata, per la comunicazione in modalità *online* e *real time* tra i **terminali di gioco**, installati presso i **punti di vendita fisici** ed il **sistema di elaborazione**.

Non esistono particolari vincoli sulla tecnologia da impiegare per la realizzazione di tale rete 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 **punti di vendita** ed il **sistema di elaborazione**.

4.2 Collegamento tra il sistema di elaborazione e il fornitore di servizi di gestione dei mezzi di pagamento

Il collegamento tra il **sistema di elaborazione** e l'eventuale **fornitore di servizi di gestione dei mezzi di pagamento**, per la gestione dei conti di gioco o del relativo mezzo di pagamento, deve essere dotato di sistemi di sicurezza atti a garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni scambiate durante tutte le fasi del collegamento.

4.3 Collegamento tra concessionario e il sistema di controllo di AAMS

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

Il collegamento tra il **sistema di elaborazione** e ed il **sistema di controllo di AAMS** deve essere dedicato, permanente, ed ad alta capacità ed affidabilità.

5. REQUISITI DI SICUREZZA

Devono essere garantiti all'interno della **rete telematica** opportuni meccanismi di sicurezza logica e fisica.

Deve essere altresì garantita 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.

Tutti gli accorgimenti che saranno adottati per garantire la sicurezza logica, fisica e perimetrale del sistema devono essere riportati nel **progetto della rete distributiva** ed in particolare deve essere dettagliato il piano di sicurezza del sistema informatico anche riguardo all'accesso al **sistema di elaborazione**.

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

6. REQUISITI PER L'ASSISTENZA CENTRALE E PERIFERICA AI PUNTI DI VENDITA

Per l'assistenza centrale ai **punti di vendita fisici** deve essere predisposto un *contact center* in grado di effettuare 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 *contact center* deve essere dotato di cruscotti gestionali per il controllo del livello di servizio erogato e per il supporto all'individuazione di opportune misure correttive.

L'assistenza tecnica alle apparecchiature installate presso i **punti di vendita fisici** 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 *contact center* descritto in precedenza o da un sistema funzionalmente analogo.

7. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio che devono essere assicurati, riguardano:

- le prestazioni del **sistema di elaborazione**;
- la disponibilità del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**;
- l'assistenza ai **punti di vendita fisici**.

Le modalità di rilevazione dei dati necessari per la verifica dei livelli di servizio, unitamente alla relativa strumentazione di controllo da utilizzare per le attività di rilevazione, sono presentate dall'**aggiudicatario** ad **AAMS** per l'approvazione, nei termini stabiliti al paragrafo 21.4 del **capitolato d'oneri**.

7.1 Prestazioni del sistema di elaborazione

Il **sistema di elaborazione** deve garantire il rispetto della durata dell'operazione di vendita, intesa come tempo intercorso tra la conferma della giocata sul **terminale di gioco** e la stampa completa della ricevuta di partecipazione, secondo i livelli definiti al capitolo 1 dell'allegato 4 allo **schema di atto di convenzione**.

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

7.2 Disponibilità del sistema di elaborazione e 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**, rilevata nell'intervallo di funzionamento, in misura non inferiore ai valori indicati al capitolo 2. dell'allegato 4 allo **schema di atto di convenzione**.

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

7.3 Assistenza ai punti di vendita fisici

Nell'ambito dell'assistenza centrale agli utenti deve essere garantito il rispetto dei livelli di servizio elencati in paragrafo 3.1 dell'allegato 4 allo **schema di atto di convenzione**, rilevati su base mensile, relativi alla tempistica di intervento e risoluzione in caso di richieste di assistenza telefonica di tipo informativo e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

Il tempo di rimozione di un malfunzionamento è calcolato come il tempo intercorso tra la 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 l'assistenza tecnica alle apparecchiature installate presso i **punti di vendita fisici** devono rispettare i valori indicati nel paragrafo 3.2 dell'allegato 4 allo **schema di atto di convenzione**.