
ALLEGATO 4

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

INDICE

PREMESSA	3
1. PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE	4
2. DISPONIBILITA' DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E DELLA RETE TELEMATICA	4
3. ASSISTENZA AI PUNTI DI VENDITA FISICI	6
3.1. ASSISTENZA CENTRALE	6
3.2. ASSISTENZA PERIFERICA	10
4. MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO	12

PREMESSA

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

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

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

1. 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 vendita, intesa come tempo intercorso tra la conferma della giocata sul **terminale di gioco** e la stampa completa della ricevuta di partecipazione. Tale durata non deve essere superiore a 5 (cinque) secondi nel 95% (novantacinque per cento) dei casi.

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

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

2. DISPONIBILITA' DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E DELLA RETE TELEMATICA

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

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

Tali valori sono considerati al netto dei tempi occorrenti per le manutenzioni straordinarie e programmate concordate con **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	Fino a 0,2 % (zero virgola due percento) della raccolta realizzata nelle quattro settimane di gioco precedenti, per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia
	96% dei minuti previsti su base giornaliera	Giornaliera	Fino al 50% (cinquanta percento) della raccolta media (calcolata nelle quattro settimane di gioco precedenti) realizzata nell'intervallo temporale di indisponibilità superiore a quella ammessa

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) 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:

a1)	entro 1 ora lavorativa	per il 90%
a2)	entro 4 ore lavorative	per il 95%
a3)	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 1.000 (mille) per ogni decimo di 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 (mille) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro il termine del 1° giorno lavorativo successivo per il restante 100% delle richieste di assistenza di tipo informativo	Mensile	Fino ad euro 1.000 (mille) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

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

Il tempo di rimozione di un malfunzionamento della **rete telematica** è calcolato come il tempo intercorso tra l'apertura del malfunzionamento presso il *contact center*

ed il ripristino del corretto funzionamento, al netto degli interventi della società fornitrice dei servizi per le reti di telecomunicazione, riferito all'orario di servizio del *contact center*.

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

Assistenza in caso di malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del 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 l'attività di raccolta del 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

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 2.000 (duemila) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il restante 100% dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco	Mensile	Fino ad euro 2.000 (duemila) per ogni decimo di 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 (mille) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo per il restante 100% dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco	Mensile	Fino ad euro 1.000 (mille) per ogni decimo di 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 (tremila) 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.

- a1) 60% entro 4 ore lavorative
- a2) 90% entro 8 ore lavorative
- a3) 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 (mille) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	90% entro 8 ore lavorative	Mensile	Fino ad euro 1.000 (mille) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100% entro 2 gg lavorativi	Mensile	Fino ad euro 1.000 (mille) per ogni decimo di 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 20.7 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 prestatati 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**.