

**SCHEMA DI ATTO DI CONVENZIONE - ALLEGATO 1**

**PROCEDURA DI SELEZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE  
DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO AUTOMATIZZATO DEL GIOCO E  
DEGLI ALTRI GIOCHI NUMERICI A QUOTA FISSA**

**LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>1 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA FISICA</b>	<b>4</b>
1.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E DELLA RETE TELEMATICA	4
1.2 DISPONIBILITA' DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E DELLA RETE TELEMATICA	5
1.3 ASSISTENZA AI PUNTI DI RACCOLTA FISICI	6
1.3.1 Assistenza da remoto	6
1.3.2 Assistenza in loco	10
<b>2 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA A DISTANZA</b>	<b>11</b>
2.1 PRESTAZIONI E CONDUZIONE TECNICO-OPERATIVA DEL SISTEMA	12
2.2 ASSISTENZA	14
<b>3 ATTIVAZIONE DEI NUOVI PUNTI DI RACCOLTA</b>	<b>18</b>
<b>4 REVOCA O SOSPENSIONE DEI PUNTI DI RACCOLTA FISICI</b>	<b>18</b>
<b>5 PRESTAZIONI SISTEMA ESTRAZIONALE</b>	<b>19</b>
<b>6 PRESTAZIONI ATTINENTI AL PIANO DI APPROVVIGIONAMENTO E CONSEGNA DEL MATERIALE DI GIOCO</b>	<b>22</b>
<b>7 MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>23</b>

## **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 dalle **Regole tecniche**.

Sono, di seguito, specificate le penali applicabili al **concessionario** nel caso di inosservanza dei livelli di servizio previsti.

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

1. la conduzione della rete dei **punti di raccolta fisici** ed esattamente:
  - 1.1. le prestazioni del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**;
  - 1.2. la disponibilità del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**;
  - 1.3. l'assistenza ai **punti di raccolta fisici**;
2. la conduzione della rete dei **punti di raccolta a distanza** ed esattamente:
  - 2.1. le prestazioni del **sistema di elaborazione** e conduzione tecnico-operativa del medesimo sistema;
  - 2.2. l'assistenza ai **punti di raccolta a distanza**;
3. l'attivazione di un nuovo **punto di raccolta fisico** del gioco in **concessione**;
4. la revoca o sospensione di un **punto di raccolta fisico**;
5. le prestazioni del sistema estrazionale;
6. le prestazioni attinenti al piano di approvvigionamento e consegna del materiale di gioco.

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

### 1.1 PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI ELABORAZIONE E DELLA RETE TELEMATICA

Le prestazioni del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica** sono misurate in termini di durata dell'operazione di emissione della giocata, intesa come tempo intercorso tra la conferma della giocata sul **terminale di gioco** e l'emissione dello scontrino di gioco.

Tale durata non deve essere superiore a 5 (cinque) secondi nel 95% (novantacinque per cento) dei casi e a 10 (dieci) secondi nel 99% (novantanove 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 emissione della giocata	95% (novantacinque per cento) dei casi con durata non superiore a 5 (cinque) secondi	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	99% (novantanove per cento) dei casi con durata non superiore a 10 (dieci) secondi	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni decimo di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

## 1.2 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 **ADM**.

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 <b>sistema di elaborazione</b> e della <b>rete telematica</b>	98% (novantotto per cento) dei minuti previsti su base mensile	Mensile	Per ogni decimo di punto percentuale di scostamento del valore di soglia, fino allo 0,2% (zero virgola due per cento) della raccolta su rete fisica realizzata nel mese precedente a quello della rilevazione.
	96% (novantasei per cento) dei minuti previsti su base giornaliera	Giornaliera con rendicontazione mensile	Per ogni decimo di punto percentuale di scostamento del valore di soglia, realizzato nell'intervallo temporale di indisponibilità superiore a quella ammessa, fino al 50% (cinquanta per cento) della raccolta media su rete fisica, calcolata per minuti corrispondenti, nella stessa giornata delle quattro settimane precedenti a quella di rilevazione.

### 1.3 ASSISTENZA AI PUNTI DI RACCOLTA FISICI

Il **concessionario** deve garantire adeguata assistenza in loco e da remoto ai **punti di raccolta fisici**.

#### 1.3.1 Assistenza da remoto

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

In particolare, il **concessionario** assicura il servizio di assistenza da remoto ai **punti di raccolta fisici** negli orari di seguito indicati in tutti i giorni della settimana inclusi i festivi:

dalle ore 07:00 alle ore 20:00.

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.

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% (novanta per cento)
  - ii. entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento)
  - iii. entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento).

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

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
	Entro 1 ora lavorativa per il 90% (novanta per cento) delle richieste di assistenza	Mensile	Fino ad euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
Tempi di risposta a richieste di chiarimento e di informazione	Entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento) delle richieste di assistenza	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro il termine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) delle richieste di assistenza	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione 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, rilevabili automaticamente attraverso l'orario di apertura e di chiusura del ticket, al netto degli interventi della società fornitrice dei servizi per le reti di telecomunicazione e non considerando i tempi al di fuori dell'orario di servizio del *contact center*.

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

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% (novantotto per cento) dei casi entro le 4 ore lavorative successive al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza;
- b2) per il 100% (cento per cento) 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% (novanta per cento) dei casi entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza
- b4) per il 100% (cento per cento) 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.

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
<p>Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla <b>rete telematica</b></p>	<p>Entro 4 ore lavorative per il 98% (novantotto per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo per il 90% (novanta per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che non limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>

### 1.3.2 Assistenza in loco

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

In particolare, il **concessionario** assicura il servizio di assistenza ai **punti di raccolta fisici** negli orari di seguito indicati in tutti i giorni della settimana inclusi i festivi:

dalle ore 07:00 alle ore 20:00.

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 seguenti livelli di servizio - con le modalità indicate nel piano di organizzazione dei servizi in base a quanto prescritto nelle **regole amministrative** - tali da rispettare la seguente percentuale di interventi risolutivi delle richieste di assistenza in loco, rispetto ai valori di soglia:

- a) entro 4 ore lavorative, 60% (sessanta per cento)
- b) entro 8 ore lavorative, 90% (novanta per cento)
- c) entro 2 gg. lavorativi, 100% (cento per cento)

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** di tali 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 in loco	60 % (sessanta per cento) entro 4 ore lavorative	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	90% (novanta per cento) entro 8 ore lavorative	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100% (cento per cento) entro 2 giorni lavorativi	Mensile	Fino ad euro 3.000,00 (tremila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

## 2 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LA CONDUZIONE DELLA RETE DISTRIBUTIVA A DISTANZA

I livelli di servizio che il **concessionario** deve assicurare nella conduzione della rete dei **punti di raccolta a distanza**, riguardano:

- a) prestazioni del **sistema di elaborazione** e conduzione tecnico-operativa del medesimo sistema;
- b) assistenza ai **punti di raccolta a distanza**.

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.

## 2.1 PRESTAZIONI E CONDUZIONE TECNICO-OPERATIVA DEL SISTEMA

Il **sistema di elaborazione** deve garantire la continuità del servizio durante l'operazione di gioco, in ogni circostanza, indipendentemente dal carico del **sistema di elaborazione** stesso. Nell'ambito della conduzione tecnico-operativa devono essere garantiti i livelli di servizio per le attività di gestione del **sistema di elaborazione** e della **rete telematica**.

In particolare, deve essere garantito il seguente livello di servizio:

percentuale di disponibilità del sistema e della **rete telematica**, rilevata nell'intervallo di disponibilità del servizio previsto per la raccolta a distanza del **gioco del Lotto** e degli **altri giochi numerici a quota fissa**, dal lunedì alla domenica, non inferiore al 92% (novantadue per cento) su base giornaliera – 24 ore – e non inferiore al 96% (novantasei per cento) su base mensile.

In caso di scostamento rispetto ai valori di soglia prestabiliti per i livelli di servizio su base giornaliera e su base mensile, saranno applicate le penali di seguito indicate:

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del <b>sistema di elaborazione</b> e della <b>rete telematica</b>	95% (novantadue per cento) dei minuti previsti su base giornaliera	Giornaliero con rendicontazione mensile	Per ogni decimo di punto percentuale di scostamento del valore di soglia, realizzato nell'intervallo temporale di indisponibilità superiore a quella ammessa, fino al 50% (cinquanta per cento) della raccolta media su rete a distanza, calcolata per minuti corrispondenti, nella stessa giornata delle quattro settimane precedenti a quella di rilevazione.
	98% (novantasei per cento) dei minuti previsti su base mensile	Mensile	Per ogni decimo di punto percentuale di scostamento del valore di soglia, fino allo 0,2% (zero virgola due per cento) della raccolta a distanza realizzata nel mese precedente a quello della rilevazione.

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

\* \* \*

Per quanto concerne le penali sopraindicate:

- ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali effettive e quelle dei valori soglia le prime devono essere arrotondate come segue:
  - si arrotonda allo 0% (zero per cento), per scostamenti compresi tra lo 0,00% (zero, zero per cento) e lo 0,49% (zero, quarantanove per cento);
  - si arrotonda all'1% (uno per cento), per scostamenti superiori allo 0,49% (zero, quarantanove per cento).
  
- ai fini del calcolo delle ore di ritardo, le frazioni sono così arrotondate:
  - da 1 a 29 minuti: zero ore;
  - da 30 a 60 minuti: 1 ora.
  
- ai fini del calcolo dei giorni di ritardo, le frazioni sono così arrotondate:
  - da 1 ora a 11 ore e 59 minuti: zero giorni;
  - da 12 ore a 24 ore: 1 giorno.

Il **concessionario** potrà presentare un rapporto con le proprie considerazioni in ordine alle motivazioni degli eventuali scostamenti dai valori prestabiliti.

## 2.2 ASSISTENZA

Il **concessionario** eroga l'assistenza ai **punti di raccolta a distanza** per assicurare risposte tempestive alle richieste di chiarimento, tramite il sistema di *Contact Center* oppure altra apposita struttura. 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 raccolta a distanza**.

Il **concessionario** assicura il servizio di assistenza ai **punti di raccolta a distanza** negli orari di seguito indicati in tutti i giorni della settimana inclusi i festivi:

dalle ore 07:00 alle ore 20:00.

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.

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% (novanta per cento)
  - ii. entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento)
  - iii. entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento)

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% (novanta per cento) delle richieste di assistenza	Mensile	Fino ad euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro 4 ore lavorative per il 95% (novantacinque per cento) delle richieste di assistenza	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	Entro il termine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) delle richieste di assistenza	Mensile	Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione 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** in relazione ai **punti di raccolta a distanza** è calcolato come il tempo intercorso tra l'apertura del malfunzionamento presso il *contact center*, ed il ripristino del corretto funzionamento, rilevabili automaticamente attraverso l'orario di apertura e di chiusura del ticket, al netto degli interventi della società fornitrice dei servizi per le reti di telecomunicazione e non considerando i tempi al di fuori dell'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% (novantotto per cento) dei casi entro le 4 ore lavorative successive al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza;

b2) per il 100% (cento per cento) 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% (novanta per cento) dei casi entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione da parte del servizio di assistenza

b4) per il 100% (cento per cento) 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
<p>Tempi di intervento per la risoluzione dei malfunzionamenti relativi alla <b>rete telematica</b> in relazione ai <b>punti di raccolta a distanza</b></p>	<p>Entro 4 ore lavorative per il 98% (novantotto per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 1° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 2° giorno lavorativo successivo per il 90% (novanta per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che non limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>
	<p>Entro la fine del 4° giorno lavorativo successivo per il 100% (cento per cento) dei casi di richiesta di assistenza per malfunzionamenti che limitano l'attività di raccolta del gioco</p>	<p>Mensile</p>	<p>Fino ad euro 2.000,00 (duemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato</p>

### 3 ATTIVAZIONE DEI NUOVI PUNTI DI RACCOLTA FISICI

Il **concessionario**, nell'ambito dell'attivazione della rete di raccolta, o di riattivazione a seguito di precedente revoca della concessione, deve rendere operativo ogni **punto di raccolta fisico** entro il termine di 90 (novanta) giorni a partire dalla comunicazione di **ADM**.

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Tempi di attivazione nuovi <b>punti di raccolta fisici</b>	100% (cento per cento) delle attivazioni o riattivazioni entro 90 (novanta) giorni dalla comunicazione di <b>ADM</b> della stipula del contratto	Mensile	Fino ad euro 1.000,00 (mille/00) per ogni giorno di ritardo per ciascun <b>punto di raccolta fisico</b>

### 4 REVOCA O SOSPENSIONE DEI PUNTI DI RACCOLTA FISICI

Il **concessionario** deve assicurare l'effettiva operatività dei provvedimenti comunicati da **ADM** di revoca o sospensione del servizio dei **punti di raccolta fisici**, nonché di riattivazione dei **punti di raccolta fisici** sospesi.

A tal fine, ferma restando la possibilità che **ADM** proceda direttamente al blocco dei **terminali** dei **punti di raccolta** interessati, il **concessionario** deve assicurare l'effettiva operatività dei provvedimenti assicurando un controllo di quelli inviati da **ADM**.

Pertanto, il **concessionario** deve assicurare sul **sistema di elaborazione** a livello centrale e locale l'effettivo blocco, o la riattivazione dei **punti di raccolta fisici** sospesi, entro 1 ora dall'avvenuta comunicazione entro le ore 20.00 di ogni giorno lavorativo ovvero entro le ore 9.00 del giorno lavorativo successivo nel caso di comunicazione dopo le ore 20.00.

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** dei livelli di servizio individuati comporta l'applicazione delle penali di seguito indicate fatto salvo il diritto di **ADM** di pretendere il maggior danno derivante all'Erario dall'eventuale mancato versamento della raccolta di gioco da parte del **punto di raccolta fisico**.

Livello di servizio	Valore di soglia	Ritardo	Penale
Tempo di revoca o di sospensione o riattivazione dei <b>punti di raccolta fisici</b> sospesi	1 ora per comunicazioni di <b>ADM</b> entro le ore 20.00	Fino a 2 ore	Euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni ora o frazione di ora
		Oltre le 2 ore	Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni ora o frazione di ora
	Entro ore 9.00 del giorno lavorativo successivo per comunicazioni di <b>ADM</b> pervenute dopo le ore 20.00 del giorno lavorativo precedente	Fino a 2 ore	Euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni ora o frazione di ora
		Oltre le 2 ore	Euro 1.000,00 (mille/00) per ogni ora o frazione di ora

## 5 PRESTAZIONI SISTEMA ESTRAZIONALE

Il **concessionario** deve assicurare che il sistema estrazionale, sia relativo al **gioco del Lotto** mediante l'utilizzo di apparecchiature automatizzate, sia per tutti gli **altri giochi numerici a quota fissa** attraverso il sistema estrazionale automatico, assicuri la tempestività delle operazioni al fine di evitare la possibilità di diminuzione della raccolta a causa della mancata conoscenza degli esiti delle estrazioni.

La percentuale di disponibilità del sistema estrazionale è rilevata per il **gioco del Lotto** secondo il parametro di seguito riferito:

- a) al 100% (cento per cento) di estrazioni effettuate entro 15 minuti dall'orario previsto rilevato su base mensile;

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema estrazionale del <b>gioco del Lotto</b>	100% (cento per cento) di estrazioni effettuate entro 15 minuti dall'orario previsto per le estrazioni	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

La percentuale di disponibilità del sistema estrazionale per il **10eLOTTO**, nell'intervallo di funzionamento dalle ore 00:00 alle ore 24:00, deve rispettare:

- a) per la modalità immediata; il 90% (novanta per cento) entro 10 secondi e il 100% (cento per cento) entro 59 secondi dalla richiesta per le estrazioni effettuate e riscontrabili dalle giocate emesse, rilevate su base mensile;
- b) per la modalità ad intervallo di tempo; il 95% (novantacinque per cento) entro 10 secondi e il 100% (cento per cento) entro 59 secondi dalla cadenza temporale prevista per le estrazioni, rilevate su base mensile;

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema estrazionale <b>10eLOTTO</b> modalità immediata	90% (novanta per cento) delle estrazioni effettuate e riscontrabili dalle giocate emesse entro 10 secondi dalla richiesta	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100% (cento per cento) delle estrazioni effettuate e riscontrabili dalle giocate emesse entro 59 secondi dalla richiesta	Mensile	Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema estrazionale <b>10eLOTTO</b> modalità intervallo di tempo	95 % (novantacinque per cento) delle estrazioni effettuate entro 10 secondi dalla cadenza temporale prevista	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100% (cento per cento) delle estrazioni effettuate entro 59 secondi dalla cadenza temporale prevista	Mensile	Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

La percentuale di disponibilità del sistema di estrazione è rilevata per il **MillionDay** nell'intervallo di funzionamento dalle ore 00:00 alle ore 24:00:

il 95% (novantacinque per cento) entro 10 secondi e il 100% (cento per cento) entro 59 secondi dalla cadenza temporale prevista per le estrazioni, rilevate su base mensile;

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Disponibilità del sistema estrazionale <b>MillionDay</b>	95% (novantacinque per cento) delle estrazioni effettuate entro 10 secondi dalla esatta cadenza temporale prevista	Mensile	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100% (cento per cento) delle estrazioni effettuate entro 59 secondi dalla esatta cadenza temporale prevista	Mensile	Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

Il mancato rispetto da parte del **concessionario** dei livelli di servizio individuati al presente capitolo comporta l'applicazione delle penali indicate, fatto salvo il diritto di ADM di pretendere il maggior danno derivante all'Erario dalla eventuale mancata raccolta.

## 6 PRESTAZIONI ATTINENTI AL PIANO DI APPROVVIGIONAMENTO E CONSEGNA DEL MATERIALE DI GIOCO

Al fine di garantire il corretto funzionamento del sistema di pianificazione e controllo delle consegne ai **punti di raccolta fisici**, il livello di servizio monitorato attiene alla percentuale di consegne regolarmente effettuate a seguito di richiesta del **punto di raccolta fisico**, conseguente

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

ad esigenze imprevedibili rispetto a quanto definito dal **concessionario** nel piano di approvvigionamento predisposto.

In caso di inadempienza verranno applicate le seguenti penali:

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Percentuale di consegne	95 % (novantacinque per cento) delle richieste evase entro 72 ore dalla richiesta del <b>punto di raccolta fisico</b>	Trimestrale	Fino ad euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato
	100 % (cento per cento) delle richieste evase entro 96 ore dalla richiesta del <b>punto di raccolta fisico</b>	Trimestrale	Fino ad euro 10.000,00 (diecimila/00) per ogni punto o frazione di punto percentuale di scostamento dal valore di soglia indicato

## 7 MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

L'**aggiudicatario** presenta ad **ADM**, entro 30 (trenta) giorni dalla pubblicazione dell'esito della **procedura di selezione**, 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 **ADM** entro 20 (venti) giorni dal termine di ciascun periodo di riferimento e riguarderanno le rilevazioni effettuate nel periodo precedente;
- b) il **concessionario** potrà presentare un rapporto con le proprie considerazioni in ordine alle motivazioni degli eventuali scostamenti dai valori prestabiliti;

Schema di atto di convenzione – Allegato 1

- c) **ADM** si riserva la facoltà di effettuare visite ispettive presso la sede del **concessionario** per accertare il rispetto dei livelli di servizio;
- d) **ADM** definirà piani di controllo, effettuati avvalendosi anche di riscontri presso il **sistema di controllo di ADM**.