



**PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELL’ESERCIZIO E DELLA
RACCOLTA A DISTANZA DEI GIOCHI DI CUI ALL’ARTICOLO 6 DEL DECRETO LEGISLATIVO
25 MARZO 2024, N. 41**

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI



1. TIPOLOGIA DEI LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio che il **sistema del concessionario** deve assicurare, riguardano:

- conduzione tecnico-operativa del **sistema del concessionario**;
- specificità del gioco.

La rilevazione dei livelli di servizio è effettuata da **ADM**, con il supporto del partner tecnologico SOGEI, in conformità a quanto previsto nell'**atto di convenzione**, sulla base dei dati presenti sul **sistema centralizzato** e sul **sistema del concessionario**.

Le modalità di rilevazione e gli strumenti di monitoraggio, da utilizzare per il controllo del rispetto dei livelli di servizio, sono comunicati da **ADM**.

A garanzia del rispetto dei livelli di servizio, **ADM**, previa formale contestazione al **concessionario**, per le inosservanze riscontrate e in relazione alla gravità e alla durata delle stesse, applica le penali di seguito specificate.

2. CONDUZIONE TECNICO-OPERATIVA DEL SISTEMA DEL CONCESSIONARIO

Nell'ambito della conduzione tecnico-operativa, devono essere garantiti i livelli di servizio per le attività di gestione del **sistema del concessionario** e della **rete telematica**.

In particolare, devono essere garantiti i seguenti livelli di servizio:

- a) percentuale di disponibilità del **sistema del concessionario** e della **rete telematica**, rilevata nell'intervallo di funzionamento del **sistema centralizzato** gestito da **ADM** e, comunque, nell'intervallo di disponibilità del servizio previsto per ciascun gioco dalle disposizioni di **ADM**, dal lunedì alla domenica, non inferiore al 92% (novantadue per cento) su base giornaliera 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 sistema e della rete telematica	92% (novantadue per cento) dei minuti previsti su base giornaliera	Giornaliero	1,2% (una virgola due per cento) del prelievo medio giornaliero di ciascun gioco la cui disponibilità risulti inferiore al valore di soglia, per ogni punto di scostamento dal valore di soglia, o frazione pari o superiore a 0,51 punti di scostamento. Il prelievo medio giornaliero è calcolato sul precedente mese solare. Qualora dall'avvio della concessione non siano state accertate violazioni della stessa natura, la penale è ridotta del 50% (cinquanta per cento).

Disponibilità del sistema e della rete telematica	96% (novantasei per cento) dei minuti previsti su base mensile	Mensile	1,5% (una virgola cinque per cento) del prelievo medio mensile di ciascun gioco la cui disponibilità risulti inferiore al valore di soglia, per ogni punto di scostamento dal valore di soglia, o frazione pari o superiore a 0,51 punti di scostamento. Il prelievo medio mensile è calcolato sulla base dei precedenti tre mesi solari. Qualora dall'avvio della concessione non siano state accertate violazioni della stessa natura, la penale è ridotta del 50% (cinquanta per cento).
---	--	---------	--

b) I tempi di ripristino del servizio devono essere di:

- n. 4 (quattro) ore lavorative, 7 giorni su 7 per i malfunzionamenti che impediscono l'attività di raccolta del gioco.

In caso di tardivo ripristino del sistema, sono applicate le penali di seguito indicate:

Livello di servizio	Valore di soglia	Intervallo di rilevazione	Penale
Rimozione dei malfunzionamenti che hanno impedito l'attività di gioco	4 ore lavorative	Giornaliero	10% (dieci per cento) del prelievo medio giornaliero di ciascun gioco, per ogni ora di scostamento dal valore di soglia. Il prelievo medio giornaliero è calcolato sul precedente mese solare. Qualora dall'avvio della concessione non siano state accertate violazioni della stessa natura, la penale è ridotta al 50% (cinquanta per cento).

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

- c) per la mancata trasmissione al **sistema centralizzato** del saldo del **conto di gioco** con evidenza della quota di bonus residua, contestualmente all'accettazione e all'addebito della giocata o della posta di gioco sul **conto di gioco**, è applicata una penale pari all'1% (uno per cento) del saldo non trasmesso;
- d) per la mancata trasmissione al **sistema centralizzato** del saldo del **conto di gioco** con evidenza della quota di bonus residua, contestualmente all'accredito di eventuali vincite o rimborsi sul **conto di gioco**, è applicata una penale pari all'1% (uno per cento) del saldo non trasmesso.
- e) per il mancato termine della sessione utente in caso di superamento del limite di time-out di 20 minuti o del diverso valore impostato dal giocatore, è applicata una penale pari al 10% (dieci per cento) degli importi giocati dal giocatore dal momento in cui sarebbe dovuta terminare la sessione utente sino al momento di effettiva chiusura della stessa;
- f) per la mancata visualizzazione degli alert da attivarsi ogni qualvolta siano raggiunte soglie di spesa e/o di tempo, è applicata una penale pari al 10% (dieci per cento) degli importi



AGENZIA

ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE GIOCHI

giocati dal giocatore dal momento in cui si sarebbero dovuti attivare gli alert sino al termine della sessione utente;

- g) per la mancata visualizzazione, entro il limite massimo di 48 ore, del risultato delle interrogazioni effettuate sulle informazioni memorizzate all'interno del **sistema del concessionario** e necessarie per l'esercizio dell'azione di vigilanza e di controllo da parte di **ADM**, è applicata una penale giornaliera pari al 1% (uno per cento) della raccolta media giornaliera calcolata con riferimento alla raccolta del **concessionario** relativa agli ultimi trenta giorni antecedenti la decorrenza dell'inadempimento, per un massimo di trenta giorni, trascorsi i quali, oltre alla penale, **ADM** sospende la concessione fino al perfezionarsi degli adempimenti da parte del **concessionario**.
- h) per la movimentazione del conto di gioco in assenza della memorizzazione sul sistema centralizzato di ricariche, prelievi, assegnazione di bonus, è applicata una penale pari allo 0,1% (zero virgola uno per cento) di ciascuna delle operazioni non memorizzate.

Tali livelli di servizio devono essere assicurati contestualmente all'avvio operativo della **concessione** con l'applicazione delle nuove **regole tecniche**.

3. SPECIFICITÀ DEL GIOCO

Il **concessionario** è tenuto al rispetto dei seguenti livelli di servizio specifici aventi ad oggetto i singoli giochi:

- a) per le scommesse **sportive a quota fissa** su eventi diversi dalle corse dei cavalli che prevedono la refertazione degli esiti pronosticabili, inviare ad **ADM** l'ultimo referto entro 4 (quattro) giorni dalla data di svolgimento dell'avvenimento dichiarata dal **concessionario**, mantenendo la percentuale di ritardi al di sotto di 1% (uno per cento) in un mese solare;
- b) per le **scommesse ippiche a quota fissa** che prevedono che la refertazione degli esiti pronosticabili sia effettuata dal **concessionario**, inviare ad **ADM** l'ultimo referto entro 7 (sette) giorni dalla data di svolgimento della corsa dichiarata dal concessionario, mantenendo la percentuale di ritardi al di sotto di 1% (uno per cento) in un mese solare;
- c) per le **scommesse su eventi simulati**, mantenere la percentuale di annulli tecnici inferiore al 1% (uno per cento) in un mese solare;
- d) per le **scommesse su eventi simulati**, mantenere la percentuale di ritardi superiori a 10 (dieci) minuti nella comunicazione dei referti ufficiali inferiore allo 0,10% (zero virgola dieci) in un mese solare;
- e) per le **scommesse su eventi simulati**, mantenere la percentuale di eventi con un tempo di apertura superiore alle 8 (otto) ore inferiore al 1% (uno per cento) in un mese solare;
- f) per i **giochi di abilità**, inviare la conclusione della sessione di gioco al **sistema**



AGENZIA

ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE GIOCHI

centralizzato in tempo reale o comunque entro 1 (uno) ora dal suo verificarsi mantenendo la percentuale di ritardi inferiore al 1% (uno per cento) in un mese solare;

- g) per i **giochi di abilità**, inviare i dettagli di svolgimento del gioco al **sistema centralizzato** in tempo reale o comunque entro 24 (ventiquattro) ore dal suo svolgimento mantenendo la percentuale di ritardi inferiore al 1% in un mese solare.

Per il superamento di ciascuno dei limiti definiti nel precedente elenco è applicata una penale pari allo 0,1% (zero virgola uno per cento) del compenso spettante al concessionario nel mese solare con riferimento alla specifica tipologia di gioco.

4. DEFINIZIONI

Per mese di gioco e giorno di gioco si intendono il mese e il giorno in cui il **concessionario** ha effettivamente accettato il gioco.

Per tempo di ripristino del sistema in caso di malfunzionamento si intende il tempo intercorso tra la rilevazione dell'indisponibilità del servizio e l'effettivo ripristino del corretto funzionamento del sistema.

5. ARROTONDAMENTI

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali effettive e quelle contrattuali le prime devono essere arrotondate come segue:

- si arrotonda allo 0%, per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49%;
- si arrotonda all'1%, per scostamenti superiori allo 0,49%.

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.

6. MODALITÀ DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO E PROCEDIMENTO PER L'APPLICAZIONE DELLE PENALI

ADM applica le penali previste dal presente articolo con le modalità, i criteri e i termini di cui al regolamento attuativo previsto dall'articolo 8, comma 3 del decreto legislativo 25 marzo 2024, n. 41.

ADM si riserva la facoltà di effettuare visite ispettive presso la sede del **concessionario** per accertare il rispetto dei livelli di servizio; a tal fine, **ADM** può definire piani di controllo,

anche avvalendosi di riscontri presso il **sistema centralizzato**.