

SANTA FE, "Cuna de la Constitución Nacional", 06 NOV 2025

RESOLUCIÓN DE VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA Nº 522

VISTO:

Las actuaciones obrantes en el Expediente Nº 00302-0236204-6 del Registro del Sistema de Información de Expedientes; y

CONSIDERANDO:

Que la Ley Nº 14.235 tiene por objeto la regulación del desarrollo y explotación de la actividad de juegos de azar y de apuestas deportivas y/o pronósticos deportivos en línea y/o con modalidad virtual, que se lleven a cabo a través de medios y/o plataformas digitales, electrónicas, informáticas, telemáticas, interactivas, de telecomunicación y/o los que en el futuro se desarrollen;

Que la referida Ley que regula el juego on line, en su artículo 9º determina que la Caja de Asistencia Social – Lotería de Santa Fe, es la autoridad de aplicación, y su Decreto reglamentario Nº 562/24 detalla que en ese rol, esta Caja tendrá a su cargo: "c) *La reglamentación de los requisitos técnicos que deberán cumplir los licenciarios;... f) El control de los Sistemas Técnicos de Seguridad y Calidad fijados en el artículo 12º de la Ley;... h) Homologar o exigir la adecuación de las actuales plataformas tecnológicas utilizadas por los licenciarios de los juegos de azar en línea, conforme se establece en el artículo 21º de la Ley*";

Que asimismo, el artículo 10º de la Ley Nº 14.235 determina que la autoridad de aplicación, a los fines de control y fiscalización deberá prever "i) *la puesta en funcionamiento de un mecanismo de control y seguimiento de las operaciones en tiempo real, que asegure la trazabilidad de las mismas, y contemple un dispositivo de alertas tempranas de operaciones sospechosas o inusuales*" y su Decreto reglamentario Nº 562/24 establece respecto a ese inciso que "inc. i) *Mecanismo de control y seguimiento: Los operadores habilitados para la organización, explotación y desarrollo de los juegos objeto de la Ley Nº 14.235 deberán cumplir con las especificaciones respecto al control en línea del sistema, que a dicho efecto, establezca la Autoridad de Aplicación, el cual como mínimo permitirá: a) Registrar todas las actuaciones u operaciones realizadas desde los equipos y usuarios conectados a la misma. b) Garantizar el correcto funcionamiento de las actividades de juego. c) Comprobar en todo momento, si así fuera necesario, las operaciones realizadas, los participantes en las mismas y sus resultados, si la naturaleza del juego así lo permite, así como reconstruir de manera fiable todas las actuaciones u operaciones realizadas a través de ella. La*

"Año 2025 - 210 años del Congreso de los Pueblos Libres"

Autoridad de Aplicación, definirá los requisitos y establecerá las especificaciones que deberán cumplir los licenciarios a los fines de efectuar el control en línea.”;

Que por su parte, el artículo 12º de Ley Nº 14.235 dispone:
“La Autoridad de Aplicación deberá asegurar Sistemas Técnicos de Seguridad y Calidad que garanticen Parámetros de Fiabilidad y Garantía de Nivel de Operación, y disponibilidad permanente del servicio según certificaciones y estándares de calidad exigidas internacionalmente. En particular, la adhesión a normas ISO/IEC 27001 e ISO 9001 (Sistema de Seguridad de la Información que asegure confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de los sistemas y aplicaciones; y Sistema de Gestión de Calidad).”;

Que finalmente se destaca que el artículo 21º de la Ley dispone: *“Verificación de las actuales plataformas tecnológicas. Dentro de los noventa (90) días de vigencia de la presente, la Autoridad de Aplicación procederá a verificar las plataformas tecnológicas implementadas por los actuales concesionarios en virtud del Decreto PE Nº 998/20, disponiendo su homologación o adecuación”* mientras que el Decreto reglamentario aclara: *“Las actuales plataformas tecnológicas deberán adecuarse conforme lo determine la Autoridad de Aplicación, a fin de asegurar compatibilidad de los sistemas y un mejor control, tanto de los juegos de azar comprendidos en la Ley Nº 11.998, como de aquellos regulados por la Ley Nº 14.235 y el presente Decreto.”;*

Que frente a las actividades de control descriptas a cargo de esta Caja de Asistencia Social – Lotería de Santa Fe como autoridad de aplicación de las Leyes Nº 14.235 y Nº 11.998, resulta necesario asegurar el correcto funcionamiento de todos los aspectos técnicos partícipes, la trazabilidad y seguridad que deben cumplir los sistemas técnicos de juego habilitados en la Provincia de Santa Fe y sus mecanismos de control;

Que por ello, es necesario aprobar y sistematizar los requisitos técnicos que deberán cumplimentar los actuales concesionarios que explotan el juego on line como así también deberá regir para futuras explotaciones;

Que la Subdirección General de Casinos y Bingos Zona I en conjunto con la Secretaría de Tecnologías para la Gestión han elaborado un Reglamento Técnico General de Juego en Línea con los requerimientos establecidos por la normativa provincial vigente, que asegura la interoperabilidad técnica, incluyendo mecanismos de autenticación robusta, registro seguro de usuarios, gestión segura de pagos y premios, así como controles específicos de geolocalización. Asimismo, los sistemas técnicos cumplen los requisitos internacionales reconocidos en materia de juego

“Año 2025 - 210 años del Congreso de los Pueblos Libres”

responsable, prevención de ludopatía, seguridad de datos personales, privacidad y prevención de fraude y lavado de activos, en particular la norma ISO/IEC 27001 y las recomendaciones GLI-19 y GLI-33, la propuesta técnica contempla una estructura tecnológica robusta, escalable y adaptable a futuras modificaciones normativas, garantizando la sostenibilidad técnica y operativa del proyecto y se asegura la trazabilidad completa de todas las operaciones, facilitando el monitoreo y auditoría continua por parte de esta CAS y otras autoridades competentes;

Que finalmente, se entiende que la reglamentación es técnicamente sólida, racional y consistente, está plenamente alineada con la estrategia provincial de gobierno digital, cumple con los estándares internacionales, nacionales, provinciales y buenas prácticas en la industria;

Que ha tomado la debida intervención la Secretaría de Tecnologías para la Gestión, y la reglamentación propuesta ha sido aprobada por el Comité TIC;

Que asimismo se establece que las plataformas de juego de azar en línea vigentes conforme lo dispuesto en el artículo 7º de la Ley Nº 14.235, deberán adecuarse al "Reglamento Técnico General de Juego en Línea" y su "Anexo I: Juegos de Azar en Línea", en el plazo de un (1) año a partir de entrada en vigencia de la presente Resolución;

Que ha tomado intervención la Dirección General de Asesoría Jurídica;

Que la presente se dicta en uso de las atribuciones establecidas en la Ley Nº 14.235 y en la Ley Nº 11.998 y en sus decretos reglamentarios;

POR ELLO:

EL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO DE LA CAJA DE ASISTENCIA SOCIAL

R E S U E L V E :

ARTÍCULO 1º.- Aprobar el "Reglamento Técnico General de Juego en Línea" con su "Anexo I: Juegos de Azar en Línea" y su "Anexo II: Apuestas Deportivas y Otros Eventos" que en un todo y como Anexo Único forma parte integrante de la presente Resolución.

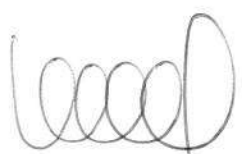
ARTÍCULO 2º.- Determinar la vigencia de la presente a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

"Año 2025 - 210 años del Congreso de los Pueblos Libres"

ARTÍCULO 3º.- Establecer que las plataformas de juego de azar en línea vigentes conforme lo dispuesto en el artículo 7º de la Ley N° 14.235, deberán adecuarse al "Reglamento Técnico General de Juego en Línea" y su "Anexo I: Juegos de Azar en Línea", en el plazo de un (1) año a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º.- Regístrese, comuníquese, publíquese y archívese.-




Sr. DANIEL DI LENA
Vicepresidente Ejecutivo
Caja de Asistencia Social - Lotería

"Año 2025 - 210 años del Congreso de los Pueblos Libres"

REGLAMENTO TÉCNICO DE JUEGO EN LÍNEA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

ÍNDICE

1.	DISPOSICIONES GENERALES	3
1.1.	Objeto	3
1.2.	Reglamentación Básica del Juego	3
1.3.	Definiciones	4
2.	REGISTRO DE USUARIO, CUENTA DE JUEGO Y MEDIOS DE PAGO	6
2.1.	Registro de usuario	6
2.2.	Cuenta de juego	9
2.3.	Medios de pago	13
2.4.	Protección de datos personales	13
2.5.	Redirección de dominio	14
2.6.	Terminales de usuario y terminales físicas de carácter accesorio.	14
2.7.	Sesión de usuario.	16
3.	SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	16
3.1.	Requisitos de Seguridad	16
3.2.	Auditorías de Seguridad	17
3.3.	Componentes Críticos	18
3.4.	Gestión de la seguridad del sistema técnico de juego	18
3.5.	Gestión de riesgos	18
3.6.	Políticas de Seguridad	18
3.7.	Organización de la seguridad de la información	19
3.8.	Seguridad en la comunicación con los participantes	19
3.9.	Seguridad de recursos humanos y terceros	19
3.10.	Seguridad física y medioambiental	19
3.11.	Gestión de comunicaciones y operaciones	20
3.12.	Control de acceso	20
3.13.	Compra, desarrollo y mantenimiento de los sistemas	21
3.14.	Gestión de incidentes de seguridad	21
3.15.	Gestión de la disponibilidad del servicio	21
3.16.	Plan de prevención de pérdida de información	21
3.17.	Gestión de la continuidad de negocio	22
3.18.	Test de penetración y análisis de vulnerabilidades	22
3.19.	Detección y gestión de acciones de software malintencionado	23
4.	SISTEMA DE REPORTES Y CONTROL	23

4.1.	Sistema de Reportes y Control	23
4.2.	Inspección Remota	25
5.	JUEGO RESPONSABLE	25
5.1.	Prevención del juego compulsivo y autoexclusión	25
5.2.	Prevención del fraude y del blanqueo de capitales	26
5.3.	Reclamos de los participantes	26
6.	CERTIFICACIÓN Y ADHESIÓN	27
6.1.	Condiciones generales	27
6.2.	Entidades acreditadas para emitir el informe de certificación de los sistemas técnicos de juego	27
7.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS JUEGOS	28
7.1.	Variantes de juegos	28
7.2.	Formalización y validación de apuestas:	28
7.3.	Límites de la participación:	29
7.4.	Participación en el juego:	29
7.5.	Bonos o créditos que pueden ser otorgados por los licenciarios de juegos en Línea:	29
7.6.	Pago de los premios:	29
8.	GESTIÓN DE CAMBIOS	29
8.1.	Gestión de cambios en el sistema técnico de juego	29
8.2.	Cambio por emergencia extraordinaria	31
8.3.	Informe trimestral de cambios	32
8.4.	Criterios para la valoración de gestión de cambios sustanciales y no sustanciales	32

REGLAMENTO TÉCNICO DE JUEGO EN LÍNEA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Este documento desarrolla las especificaciones técnicas de juego, trazabilidad y seguridad que deben cumplir los sistemas técnicos de juego habilitados en la Provincia de Santa Fe y sus mecanismos de control.

Las condiciones particulares de las modalidades del artículo nro. 4 de la Ley Nro. 14.235, forman parte del presente a través de los "Anexo I: Juegos de Azar en Línea" y "Anexo II: Apuestas Deportivas y otros eventos".

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. OBJETO

El presente tiene por objeto el desarrollo de las especificaciones técnicas que deben cumplir los sistemas técnicos de juego de los Licenciarios de Juego en Línea habilitados en la Provincia de Santa Fe, de regulación del juego y los mecanismos de control de los mismos.

La infraestructura técnica de los Licenciarios de Juego en Línea garantizará la supervisión por parte del organismo de control, la Caja de Asistencia Social – Lotería de Santa Fe (en adelante: LOTERÍA) de las operaciones de juego realizadas, la obtención de los registros generados durante su desarrollo y la generación y puesta a disposición de cualquier otra información que sea considerada relevante.

A estos efectos se establecen las especificaciones para el almacenamiento de los registros de operaciones de juego y su trazabilidad, en el formato y de conformidad con el procedimiento establecido por LOTERÍA. Asimismo, se detallan los requerimientos de seguridad de los sistemas de información utilizados para el juego, tanto física como lógica, así como los de organización y gestión de los mismos.

1.2. REGLAMENTACIÓN BÁSICA DEL JUEGO

El Licenciario de Juego en Línea ofrecerá juegos y modalidades de conformidad con la Ley Nro. 14.235 y cada uno de los reglamentos técnicos correspondientes, Anexos Técnicos, de la Provincia de Santa Fe.

Los Licenciarios de Juego en Línea deberán implantar en su sistema de juego los procedimientos necesarios para cumplir los requisitos establecidos en la reglamentación básica de los juegos y, en particular, los que se detallan a continuación:

- a) Reglas particulares del juego.
- b) Reclamos de los participantes.
- c) Obligaciones de información a los participantes.
- d) Promoción de los juegos.
- e) Canales y medios de participación.
- f) Objetivo del juego.
- g) Participación en el juego y límites a la participación.
- h) Desarrollo del juego, determinación y asignación de los premios.
- i) Formalización de apuestas o jugadas y supuestos de anulación y aplazamiento.
- j) Pago de premios.

El Licenciario de Juego en Línea implantará un manual de procedimientos, que ejecutará con periodicidad mínima mensual, mediante el que verificará que su oferta de juego se adecua con la normativa vigente, que las modalidades y variantes dentro de cada tipo de juego son conformes a la normativa vigente en cada momento, así como que se utilizan las versiones de software homologadas.

El Licenciario de Juego en Línea conservará un registro de los juegos activos en cada momento, en el que se indicará el juego, la modalidad o variante, en su caso, el nombre comercial y la versión homologada.

1.3. DEFINICIONES

A los efectos de esta reglamentación, los términos técnicos que en ella se emplean tendrán el sentido que se establece en el presente apartado.

1.3.1. Sistema técnico de juego

Se entiende por sistema técnico de juego el conjunto de equipos, sistemas, terminales, instrumentos y material software empleado por el Licenciario de Juego en Línea para la organización y desarrollo de la actividad de juego. El sistema técnico de juego soporta todas las operaciones necesarias para la organización y desarrollo de la actividad de juego, así como la detección y el registro de las transacciones correspondientes entre los jugadores y el Licenciario de Juego en Línea.

Los elementos básicos del sistema técnico de juego son la Unidad Central de Juegos y el Sistema de Reportes y Control.

1.3.2. Unidad Central de Juegos

Se entiende por Unidad Central de Juegos el conjunto de elementos técnicos necesarios para procesar y gestionar las operaciones realizadas por los participantes en los juegos.

Forman parte de la Unidad Central de Juegos: la plataforma de juego y el software de los juegos.

1.3.3. Plataforma de juego

Se entiende por plataforma de juego la infraestructura de software y hardware que constituye la interfaz principal entre el participante y el Licenciario de Juego en Línea.

La plataforma de juego en línea ofrece al jugador las herramientas necesarias para abrir o cerrar su cuenta de juego, grabar, editar la información de su perfil, depositar o retirar fondos de su cuenta de juego o visualizar el detalle o un resumen de los movimientos de su cuenta.

La plataforma de juego incluye cualquier elemento técnico que muestre información relevante al participante sobre los juegos ofrecidos por el Licenciario de Juego en Línea, así como cualquier software cliente que el participante tenga que descargarse e instalar en su equipo para poder interactuar con la plataforma.

La plataforma de juego permite al Licenciario de Juego en Línea gestionar el registro de usuario y la cuenta de juego de los participantes, así como las transacciones financieras de juego, informar sobre los resultados de los juegos, habilitar o deshabilitar los registros y las cuentas y establecer todos los parámetros configurables.

Forman parte de la plataforma de juegos las Bases de Datos de Juego y la Pasarela de Pagos.

1.3.4. Bases de Datos de Juego.

Se entiende por bases de datos de juego el conjunto de almacenes lógicos en los que se registran y conservan los datos de carácter personal de los participantes en los juegos, los relativos a la totalidad de las transacciones realizadas por éstos y la información relativa a resultados, coeficientes y demás datos relevantes a los efectos del desarrollo y gestión de actividades de juego.

1.3.5. Pasarela de Pagos.

Se entiende por pasarela de pagos al conjunto de sistemas e instrumentos técnicos que permiten realizar las transacciones económicas entre el participante y el Licenciario de Juego en Línea y que contiene la lógica necesaria para transferir fondos desde el medio de pago empleado por el participante al Licenciario de Juego en Línea y desde éste al participante.

1.3.6. Software de Juego.

El software de juego consiste o está formado por los módulos que permiten gestionar cada uno de los juegos, autorizar e implementar las reglas de cada uno de ellos y a los que se accede desde la plataforma de juego.

1.3.7. Generador de Números Aleatorios (GNA).

El generador de números aleatorios es el componente software o hardware que, mediante procedimientos que garantizan su aleatoriedad, genera los resultados numéricos que son empleados por el Licenciario de Juego en Línea para determinar el resultado de determinados juegos.

1.3.8. Sistema de Reportes y Control

Es el sistema de seguimiento, vigilancia y control mediante reportes y/o consultas a una réplica de la base de datos, del Licenciario de Juego en Línea con los datos del sistema de juegos de producción.

El Sistema de Reportes y Control está compuesto por la Réplica de la Base de Datos (RBD).

1.3.9. Réplica de la Base de Datos (RBD)

La base de datos de réplica es la que contiene los datos de monitorización y control replicados desde la base de datos de producción del Licenciario de Juego en Línea y a la que en todo momento puede acceder la LOTERÍA.

La Réplica de la Base de Datos (RBD) es el conjunto de datos de monitorización y control replicados, tal cual se encuentra en su versión original, desde la base de datos de producción del Licenciario de Juego en Línea, y que son accesibles por LOTERÍA en todo momento para auditoría y control. La replicación se llevará a cabo utilizando una topología de replicación síncrona para garantizar que los datos se reflejan en tiempo real, o asíncrona con un retardo que podrá disponer la Lotería de Santa Fe por notificaciones ulteriores.

La comunicación entre la base de datos primaria y la réplica se realizará a través de canales seguros utilizando cifrado de extremo a extremo. Se establecerá un mecanismo de failover automático que permita la continuidad del servicio ante fallos en el sistema primario, con un tiempo máximo de recuperación (RTO) de 5 minutos.

Además, se deberá implementar una estrategia de retención de datos que permita la conservación de los registros durante un período mínimo de 5 años, sin perjuicio de los otros plazos que sean necesarios cumplimentar conforme a las normativas vigentes en la materia y/o de protección de datos.

1.3.10. Registro de usuario

Se entiende por registro de usuario al proceso de registro único que permite al participante acceder a las actividades de juego de un determinado Licenciario de Juego en Línea y en la que se recogen, entre otros, los datos que permiten la identificación del participante y los que posibilitan la realización de transacciones económicas entre éste y el Licenciario de Juego en Línea de juego.

El Registro de usuario se refiere al proceso de registro único que permite al participante acceder a las actividades de juego de un determinado Licenciario de Juego en Línea. Este registro será único para cada licenciario, integrando todos los juegos que el licenciario pueda disponibilizar en su plataforma. Además, se recogerán los datos necesarios para la identificación del participante, así como aquellos que permitan la realización de transacciones económicas entre éste y el Licenciario de Juego en Línea. Este proceso también incluye la verificación de los datos aportados por el participante, garantizando que no se encuentra inhabilitado para jugar, conforme a las normativas aplicables.

1.3.11. Cuenta de juego

Se entiende por cuenta de juego a la cuenta abierta por el participante, de forma vinculada a su registro de usuario, en la que se cargan los ingresos de las cantidades económicas destinadas por éste al pago de la

DM

participación en las actividades de juego y se abonan los importes de los premios obtenidos por la participación.

1.3.12. Apuesta

Es aquella actividad de juego, cualquiera sea la modalidad, en la que se arriesgan cantidades de dinero sobre los resultados de un acontecimiento previamente determinado cuyo desenlace es incierto y ajeno a los participantes, determinándose la cuantía del premio que se otorga en función de las cantidades arriesgadas u otros factores fijados previamente en la regulación específica de la modalidad de apuesta.

1.3.13. Unidad Mínima de Apuesta

Es la cantidad que se corresponde con el importe mínimo que puede jugarse en cada apuesta y deberá expresarse en la moneda de curso legal Argentina.

1.3.14. Sesión de juego o partida:

Dinámica de juego que se inicia con la conexión del participante para jugar, y concluye cuando el usuario abandona la aplicación de juego.

- Sesión de juego incompleta. Se entiende por sesión de juego incompleta a la partida que, una vez iniciada, ha sido interrumpida antes de llegar a su final programado. Las partidas incompletas pueden ofrecer resultados válidos si así se establece en las reglas particulares del juego.
- Sesión de juego anulada. Se entiende por sesión de juego anulada a la partida que, por razones ajenas al Licenciario de Juegos en Línea de juego y a los participantes, no llega a celebrarse o celebrándose, sus resultados no son considerados en el juego.
- Sesión de juego aplazada. Se entiende por sesión de juego aplazada a aquella partida que, por razones ajenas al Licenciario de Juegos en Línea de juego y a los participantes, no se inicia en el momento programado para ello. La partida aplazada, salvo que las reglas particulares del juego establezcan lo contrario, supone el aplazamiento de los resultados de la partida.

1.3.15. Jugada:

Es el evento del juego que se inicia con la realización de las apuestas de los participantes y cuyo conjunto de rondas componen una partida.

1.3.16. Banca

Posición que ocupa en el juego el participante que juega la mano de la banca y que, por tanto, ganará o perderá el importe de las apuestas realizadas por los restantes jugadores.

2. REGISTRO DE USUARIO, CUENTA DE JUEGO Y MEDIOS DE PAGO

2.1. REGISTRO DE USUARIO

Un participante debe registrarse para poder participar en el juego. La unificación de los registros de usuario de los Licenciarios de Juego en Línea conformará el registro de jugadores.

2.1.1. Proceso

El registro de usuario queda comprendido tanto por la etapa de verificación de los datos aportados por el participante, así como por la etapa de identificación del mismo.

2.1.2. Verificación

El registro de usuario debe verificar los datos del participante garantizando que no se encuentra incluido como persona inhabilitada para jugar. Una persona está inhabilitada para jugar cuando se encuentre comprendida en las prohibiciones subjetivas del Art. 10 de la Ley N° 14235.

A título enunciativo, se entiende por persona inhabilitada para jugar, aquellas que se encuentren autoexcluidas de las salas de juego, menores de edad, que no residan ni se encuentren en la provincia de Santa Fe y/o que formen parte del Registro de Deudores Alimentarios.

El Licenciario de Juego en Línea deberá integrar mecanismos de validación de identidad mediante servicios de terceros incluidos dentro del ecosistema Auténtico de la República Argentina (RENAPER, ARCA, ANSES o Mi Argentina), aprobados por la Lotería de Santa Fe, para garantizar la autenticidad de los datos ingresados.

Cuando la validación que hace referencia el punto anterior no pueda cumplirse, el Licenciario de Juego en Línea utilizará el procedimiento de identificación manual.

Durante el registro, se emplearán tecnologías de autenticación fuerte como el uso de autenticación de dos factores (2FA) o la validación a través de biometría (cuando estime más adecuado), con el fin de asegurar que el acceso a las cuentas sea exclusivo para los usuarios registrados.

Adicionalmente a lo planteado anteriormente, el Licenciario podrá optar por utilizar el servicio de identificación de ID Ciudadana provisto por la Provincia de Santa Fe.

2.1.3. Identificación para las transacciones económicas

El Licenciario de Juego en Línea deberá garantizar la identidad del participante utilizando uno de los procedimientos que a continuación se detallan:

- Cuando el medio de pago a utilizar por el participante pueda suministrar la información necesaria para garantizar la identidad de la persona, quedará identificada de forma automática.
- Cuando el medio de pago a utilizar por el participante no permita identificar a la persona, deberán utilizarse otros métodos manuales de identificación, que deberán ser aprobados por la LOTERÍA.

2.1.4. Acceso al juego

Un participante podrá comenzar a jugar en la plataforma una vez superado con éxito el proceso completo de registro de usuario. En caso que el registro de autoexcluidos esté caído se estará a lo dispuesto en el punto 2.1.12.

2.1.5. Acceso del Licenciario de Juego en Línea a bases de datos con información de Autoexcluidos

En el marco del proceso de habilitación y operación de las plataformas de juego en línea, los Licenciarios deberán integrar obligatoriamente sus sistemas de registro de usuarios con los mecanismos y procedimientos que a tal efecto establezca la LOTERÍA, para que puedan realizar en tiempo real la validación de la información requerida para el registro de participantes.

En particular, será condición indispensable que, previo a la culminación del alta de cualquier usuario, el Licenciario verifique en el Registro Provincial de Autoexclusión que la persona no se encuentre alcanzada por un proceso vigente de autoexclusión.

El sistema de validación deberá interoperar de manera automática y obligatoria con dicho Registro, siendo responsabilidad del Licenciario impedir el registro y/o la participación de usuarios incluidos en él.

2.1.6. Responsabilidad

El Licenciatario de Juego en Línea es responsable del proceso de registro de usuario, así como de la verificación de la veracidad de los datos de los participantes almacenados en sus bases de datos.

Información del participante

El registro de usuario recogerá los datos definidos a continuación y los que a futuro determine la LOTERÍA:

- Nombre y apellido
- Tipo y Número de Documento
- Domicilio
- CUIL/CUIT
- Fecha Nacimiento
- Género
- Dirección de correo electrónico
- Teléfono móvil

Asimismo deberá recoger aquellos otros datos que permitan la realización de las transacciones económicas y las que el Licenciatario de Juego en Línea de juego considere necesarias para llevar a cabo la actividad.

2.1.7. Activación del registro de usuario y limitación en la participación

El Licenciatario de Juego en Línea dispondrá de un procedimiento documentado de registro y activación de usuario que recogerá los requisitos de identificación y limitación de la participación, establecidos en la Ley Nº 14.235.

2.1.8. Registración manual de usuarios

El Licenciatario de Juego en Línea podrá gestionar un usuario a aquellas personas que se encuentran en tránsito dentro de la provincia de Santa Fe, previa solicitud en los puestos autorizados, limitando los medios de depósito y/o retiro a solo los medios presenciales en la provincia. Los licenciarios de juego deben solicitar autorización de los lugares para este fin.

2.1.9. Registro y resguardo de información

Los Licenciarios de Juego en Línea deberán registrar y conservar la totalidad de las gestiones, consultas y requerimientos que hubieran realizado para la verificación e identificación de los datos aportados por los solicitantes, así como cuantos documentos hubieran recibido o empleado con este fin. Asimismo, deberán dejar constancia de la fecha, hora y minuto de estas transacciones.

Esta información se resguardará junto a los datos correspondientes al registro de usuario por un plazo no menor a 5 (cinco) años luego del cierre de la cuenta de usuario.

2.1.10. Verificaciones posteriores al registro

El Licenciatario de Juego en Línea establecerá los procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar que un mismo participante no dispone de más de una cuenta de usuario en su plataforma.

El Licenciatario de Juego en Línea es responsable de la veracidad, la validación y la integridad constante de los datos que figuren en sus registros de usuario, en los términos establecidos por la presente. Llevará adelante una revisión periódica de los registros de usuario para lo que establecerá un procedimiento técnico, que permita la revisión periódica de los registros de usuario en los términos establecidos en la presente. La periodicidad de dicha validación deberá no ser menor a una (1) instancia semestral.

En cada inicio de sesión del usuario en la plataforma se deberá validar su situación en el registro de autoexclusión (tanto temporal como definitiva).

2.1.11. Usuarios no residentes

En el caso de usuarios no residentes de la Provincia de Santa Fe, se deberá registrar la ubicación del usuario a través de la API de geolocalización de aplicación que provee el sistema operativo del dispositivo. No se permitirá la determinación de la ubicación mediante el direccionamiento IP que provenga del usuario en cuestión.

2.1.12. Suspensión y cancelación de registro de usuario

En caso de que no cumplan las verificaciones que se realicen en el punto 2.1.10 el Licenciario deberá suspender la cuenta e informar a Lotería de Santa Fe.

El Licenciario de Juego en Línea conservará los datos de los registros de usuario cancelados, en un todo de acuerdo a las Leyes de protección de datos personales que estén vigentes en la República Argentina y la Provincia de Santa Fe. En el registro se detallará el momento de cancelación y el motivo.

Para los casos de no residentes, la geolocalización de cada jugador debe ser verificada adecuadamente antes de completar la primera apuesta, al conectar con un dispositivo de juego remoto específico. Las comprobaciones de ubicación posteriores en ese dispositivo se realizarán antes de iniciar los juegos después de la detección de un cambio en la dirección IP del jugador, o después de un período de treinta minutos desde la última verificación de localización.

Cuando el resultado de la geolocalización del usuario no residente arroje que se encuentra fuera de la provincia de Santa Fe y su domicilio legal esté constituido fuera de la jurisdicción provincial, la suspensión será temporal hasta tanto la misma vuelva arrojar un dato válido para emitir apuestas. No obstante, el usuario podrá movilizar sus fondos a través de las cuentas previamente asociadas.

2.1.13. Indisponibilidad del Servicio en línea del Registro de Autoexclusión

En caso de no estar disponible el servicio en línea del Registro de Autoexclusión la Lotería de Santa Fe pondrá a disposición un archivo digital con la misma información para que los licenciarios puedan realizar la comprobación en el mismo hasta que se produzca la reactivación del mismo.

2.2. CUENTA DE JUEGO

2.2.1. Identificación para el acceso

Una vez que se haya completado el proceso de registro se asignará al participante un identificador único de usuario. Los accesos al registro de usuario y a la cuenta de juego deben estar reservados en exclusiva al participante titular del registro.

2.2.2. Suspensión por inactividad

El Licenciario de Juego en Línea deberá suspender la cuenta de juego de un participante cuando el tiempo de inactividad supere los 12 (doce) meses o cuando resulte una inconsistencia respecto a dicho usuario durante el proceso de validación descrito en el apartado "2.1.10", lo que ocurra primero. El Licenciario de Juego en Línea notificará al correo electrónico informado por el usuario al momento de registrarse y pondrá a disposición los fondos de la cuenta durante un plazo de 30 días. Transcurrido dicho plazo, y en caso de no obtener respuesta por parte del cliente se tomarán las acciones legales correspondientes, en caso que hubiere saldo en la cuenta, se estará a lo dispuesto en el siguiente párrafo.

Asimismo, LOTERÍA podrá solicitar la suspensión de las cuentas de juego con anterioridad a dicho plazo. Si hubiere saldo en la cuenta será remitido a LOTERÍA a fin de que, cuando este lo disponga, se destine al cumplimiento de los fines de dicho Organismo.

2.2.3. Suspensión cautelar de la cuenta de juego.

El Licenciario de Juego en Línea podrá, previa notificación a LOTERÍA, suspender cautelarmente al participante que haya tenido, a su juicio, un comportamiento colusorio o fraudulento o que haya permitido la utilización de su cuenta de juego por terceros, hasta que se demuestren los hechos.

2.2.4. Registro de la suspensión de la cuenta de juego.

El Licenciario de Juego en Línea mantendrá un registro de estos usuarios. El registro incluirá la fecha y el motivo del mismo.

2.2.5. Funcionalidad de la cuenta de juego.

Cuando el Licenciario de Juego en Línea gestione fondos depositados por los participantes deberá utilizar una cuenta de juego para mantener el registro contable de las operaciones.

Cada registro de usuario tendrá vinculada una única cuenta de juego. En la cuenta de juego se reflejarán todas las transacciones que supongan una alteración del saldo del participante, tales como los depósitos realizados por el participante, los cargos por el importe de la participación en los juegos, los abonos por los bonos ofrecidos por el Licenciario de Juego en Línea y los premios obtenidos por el participante.

La cuenta de juego estará denominada en moneda de curso legal argentina. En caso de ser necesario, y para la obligatoriedad en el correcto desarrollo de algún juego en particular, el Licenciario de Juego en Línea deberá informar a LOTERÍA, para obtener la autorización correspondiente.

Las correcciones, anulaciones o ajustes se reflejarán en apuntes independientes y contiguos, sin que, en ningún caso, se pueda borrar la transacción original corregida, anulada o ajustada.

Deberán registrarse las apuestas que una vez formalizadas hayan sido anuladas por parte del Licenciario de Juego en Línea, indicándose de forma clara el motivo de su anulación.

Los apuntes contables en la cuenta de juego permitirán conocer de forma clara la naturaleza de la transacción y el momento en que se realiza.

2.2.6. Autenticación del usuario y política de contraseñas

El acceso al registro de usuario deberá contar con mecanismos de seguridad para autenticar al usuario en la plataforma.

La autenticación del usuario podrá realizarse mediante la utilización de contraseñas. La política de contraseñas deberá contemplar, los siguientes requisitos mínimos:

- Deberá establecerse, por defecto o por el participante, una contraseña inicial de usuario.
- Durante el proceso de definición de la contraseña de usuario, el participante deberá ser informado sobre buenas prácticas en la elección de contraseñas seguras.
- La longitud mínima de la contraseña será de ocho caracteres e incluirá obligatoriamente elementos de cada uno de los siguientes grupos: números, letras minúsculas, mayúsculas y otros símbolos.
- La contraseña no podrá contener ninguno de los siguientes datos: el nombre de usuario, el seudónimo, parte del dni, el nombre o apellidos o la fecha de nacimiento del participante.
- Deberá ofrecerse al usuario un recordatorio de cambio de contraseña con una frecuencia mínima semestral, siendo obligatorio que el usuario realice el cambio.
- El sistema no utilizará cookies u otros mecanismos para evitar la autenticación del usuario o la introducción de la contraseña.
- El mecanismo de identificación mediante usuario y contraseña deberá bloquearse si se producen en un mismo día más de cinco intentos de acceso erróneos. El Licenciario de Juego en Línea podrá establecer un límite inferior a este requisito.

El sistema del Licenciario de Juego en Línea estará diseñado para requerir la autenticación del participante ante cada inicio de sesión de usuario, y en el caso de uso de contraseñas, la introducción de la

contraseña. Se entiende por inicio de sesión cada vez que el usuario aperture la aplicación y/o la plataforma web para realizar apuestas. Además, las plataformas deberán validar que el usuario esté logueado concurrentemente una única vez, debiendo suspender la emisión de apuestas en todas las sesiones anteriores a la última iniciada en forma automática.

El Licenciario de Juego en Línea podrá proporcionar otros métodos de autenticación del usuario siempre que ofrezcan un nivel de seguridad mayor que el de la contraseña, como por ejemplo, autenticación biométrica provista por los sistemas operativos de los dispositivos móviles.

El sistema conservará registro de todos los intentos de acceso, ya sean con o sin éxito, para su posterior auditoría.

El Licenciario de Juego en Línea dispondrá de un procedimiento documentado de seguridad de acceso del usuario en el que se describirá:

- El modo en que se protege el registro de usuario de accesos no autorizados.
- La existencia o no de un medio indirecto, o asistido por personal del Licenciario de Juego en Línea, de acceder al registro de usuario, previa superación de preguntas antes de conceder el acceso o renovarlo.
- El tratamiento de identificadores de usuario o contraseñas perdidos.
- El Licenciario de Juego en Línea dispondrá de un procedimiento para detectar las cuentas inactivas durante un tiempo razonablemente prolongado y requerirá un nivel de autenticación superior al normal o verificaciones adicionales a través del servicio de atención al cliente, antes de permitir reanudar la actividad de juego, especialmente las extracciones de fondos. El umbral de tiempo de inactividad para solicitar un nivel de autenticación o verificación adicional definido por el Licenciario de Juego en Línea no podrá ser superior a seis (seis) meses.
- Asimismo, el Licenciario de Juego en Línea dispondrá de un procedimiento para detectar dentro de lo razonable accesos no autorizados a la cuenta de los participantes, intentos de suplantación de identidad o acceso a sus datos personales.
- Adicionalmente, el Licenciario de Juego en Línea dispondrá de un procedimiento para detectar cambios bruscos en el comportamiento de un participante, y en particular del importe de los depósitos o extracciones, e iniciará alguna acción para prevenir que la cuenta de juego pueda estar siendo accedida por un tercero.
- El Licenciario deberá solicitar el 2FA y un nuevo proceso de validación biométrica cuando considere que los datos hayan entrado en inconsistencias, haya comportamientos sospechosos o tenga indicios suficientes para considerar que el usuario pueda estar teniendo una situación de suplantación de identidad. Esta información se deberá almacenar en el historial del usuario indicando el motivo de la solicitud, la información relevante y el resultado de la misma. Si el resultado resulta desfavorable, se le deberá comunicar al Registro de Usuarios de Lotería en forma inmediata.

2.2.7. Registro de acceso

Cuando un usuario inicie o cierre sesión se deberá mantener información del evento. Del mismo se debe resguardar:

- Cuenta de juego
- Fecha y hora (inicio/cierre)
- Dirección/es IP
- Dispositivo cliente indicando tipo y sistema operativo de base.
- Coordenadas de la localización de la terminal de usuario no residente en función del proceso de geolocalización indicado en el presente reglamento.

La información será almacenada en formato estándar y sistematizada conforme lo dicte las normas técnicas de Lotería de Santa Fe.

84

2.2.8. Información al participante sobre su última conexión.

Una vez autenticado el usuario, el sistema le mostrará la fecha y hora de su último acceso.

2.2.9. Funcionalidades para el usuario

(a) Historial: El participante dispondrá en tiempo real del saldo de la cuenta de juego y del registro de todas las participaciones o jugadas efectuadas, al menos, en los últimos 30 (treinta) días.

El participante, podrá consultar en tiempo real un resumen, al menos por año natural, de los movimientos en su cuenta de juego que incluya: el saldo inicial, la suma de los depósitos realizados, la suma de las extracciones realizadas, la suma de los cargos por el importe de la participación en los juegos, la suma de los abonos por los eventuales bonos aceptados por el participante y por los premios obtenidos, y el saldo final. El sistema estará diseñado para poder emitir en tiempo real y previa solicitud del participante un documento que incluya la información descrita en el párrafo anterior y en el que consten los datos de identificación del Licenciario de Juego en Línea y del participante.

Además, podrá solicitar un reporte histórico de sus transacciones a través de la plataforma, el cual el licenciario confeccionará y pondrá a disposición del mismo.

El Licenciario de Juego en Línea dispondrá de un procedimiento que permita a aquellos usuarios que no dispongan de cuenta de juego activa en el Licenciario de Juego en Línea en el momento de la consulta, obtener dicha información a través de los canales de atención a los usuarios del Licenciario de Juego en Línea. Ante esta solicitud del participante, una vez realizadas las comprobaciones de identidad necesarias, el Licenciario de Juego en Línea deberá poner a disposición del usuario el documento solicitado en el plazo máximo de 10 (diez) días.

(b) Configuración de la sesión: El usuario podrá configurar límites de tiempo de sesión y crédito para jugar de acuerdo al apartado de "Prevención del juego compulsivo y autoexclusión" del presente Anexo. Esta configuración deberá diferenciarse tanto para avisos, así como cierre de sesión automático. Las modificaciones a dichos límites deberán resguardarse junto al registro de usuario.

En caso de alcanzar el límite de tiempo o de crédito estando en proceso de un juego no finalizado, el usuario podrá optar por continuar el mismo o retirarse, pero no deberá poder iniciar otro proceso de juego.

LOTería podrá solicitar establecer límites máximos en forma masiva según lo requiera.

(c) Ofertas promocionales: Si las condiciones de las ofertas promocionales establecieran una cantidad a acumular, por ejemplo, de puntos, el participante deberá poder consultar los puntos que ha acumulado o los que le restan para cumplir las condiciones.

2.2.10. Saldo del usuario

Unidades de la cuenta de juego: la unidad monetaria de la cuenta de juego es la moneda de curso legal argentina.

El Licenciario de Juego en Línea puede emplear otras unidades como puntos de bonificación («bonos») u otros. La plataforma registrará el saldo y los movimientos expresados en cada una de las unidades. Asimismo, el Licenciario de Juego en Línea deberá informar a LOTería, el mecanismo de conversión de estos bonos a moneda para ser previamente autorizado.

2.2.11. Prohibición de transferencias entre participantes.

El Licenciario de Juego en Línea establecerá los procedimientos técnicos necesarios que impidan las transferencias entre cuentas de juego asociadas a diferentes registros de usuario.

2.2.12. Procedimiento de control de los depósitos de los participantes.

Las obligaciones del Licenciario de Juego en Línea en relación con los fondos de los participantes deben cumplimentar con la existencia de un procedimiento que permita garantizar su correcto funcionamiento.

2.2.13. Límites de depósito y tiempo de juego.

El Licenciario de Juego en Línea mantendrá un registro con las modificaciones en los límites de depósito y tiempo de juego detallada por registro de usuario. El registro incluirá la fecha y el motivo de la modificación. Deberá quedar registrado si la modificación fue solicitada por el jugador, establecida por el Licenciario de Juego en Línea o por la LOTERÍA.

2.2.14. Prohibición de Saldo Negativo.

Sin perjuicio de otras limitaciones a la participación, si no existe suficiente saldo disponible en la cuenta de juego en el momento en que el jugador desee realizar una participación en el juego, la participación en el juego deberá ser rechazada.

2.3. MEDIOS DE PAGO

2.3.1. Registro de las operaciones de pago y cobro.

El Licenciario de Juego en Línea deberá conservar o estar en disposición de obtener el apunte detallado de cada operación de depósito o retirada junto con toda la información asociada a cada operación.

2.3.2. Transferencia de fondos.

El Licenciario de Juego en Línea establecerá un procedimiento para ordenar al medio de pago que corresponda la transferencia de fondos en un plazo máximo de 48 horas. Este procedimiento deberá prever que en caso excepcional de no cumplirse el plazo referido deberá ser previamente notificado a LOTERÍA.

2.3.3. Procedimiento de control de las operaciones de pago y cobro.

El Licenciario de Juego en Línea implantará un procedimiento de contraste de las operaciones de pago y cobro respecto a los apuntes en la cuenta de juego o en el software de juego, que incluirá:

- Las cuentas de juego asociada a registro de usuario en estado diferente a activo no realizan movimientos indebidos.
- La verificación de que los importes de depósitos y extracciones se corresponden con los importes de operaciones realizadas a través de los medios de pago.
- La verificación de que no existen depósitos realizados por los participantes por encima de los límites de depósito que tuviera fijados cada uno de ellos.
- La verificación de que las extracciones se ordenan en un plazo máximo conforme este reglamento, a excepción de las causas previstas excepcionalmente y que hubieran sido previamente notificadas a LOTERÍA.

El procedimiento se ejecutará con periodicidad mínima mensual.

2.4. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

2.4.1. Protección de datos

Los Licenciarios de Juego en Línea establecerán los procedimientos técnicos adecuados para mantener la privacidad de los datos de los participantes de conformidad con la Ley Nº 25.326 de Protección de datos personales, y/o toda otra normativa vigente provincial y/o nacional que rija en cuanto a este tema.

Los Licenciarios de Juego en Línea deberán asimismo implantar sobre los archivos y transacciones las medidas de seguridad establecidas en la normativa vigente en materia de protección de datos y dar cumplimiento al deber de secreto impuesto por dicha normativa.

DL

2.4.2. Política de privacidad

El Licenciario de Juego en Línea publicará en la plataforma de juego su política de privacidad.

Para completar el proceso de registro de usuario, el participante deberá dar su consentimiento a la política del Licenciario de Juego en Línea. La plataforma registrará la aceptación del participante y el contenido de la política de privacidad o un enlace al texto de la misma, cuyo contenido deberá ser autorizado por la LOTERÍA.

Cualquier modificación posterior de la política de privacidad requerirá su comunicación al usuario y su aceptación.

El Licenciario de Juego en Línea dispondrá de un plan técnico y operativo para asegurar la privacidad de los datos de los usuarios.

2.5. REDIRECCIÓN DE DOMINIO

El Licenciario de Juego en Línea establecerá procedimientos y mecanismos para garantizar que todas las conexiones realizadas por usuarios registrados en la plataforma, sean hacia un dominio que sea de su titularidad en el sistema de nombres de NIC.ar, el cual deberá ser del tipo "bet.ar". Queda expresamente prohibido redireccionamientos temporales o permanentes a dominios por fuera del declarado y/o que no terminen en "bet.ar".

El Licenciario de Juego en Línea deberá disponer de un procedimiento que permita contrastar la geolocalización del dispositivo del jugador a través del API que provee su sistema operativo, con su lugar de residencia y, en su caso, los medios de pago utilizados, con el fin de detectar posibles fraudes por parte del jugador.

Sólo a efectos de publicitar la plataforma del juego en diferentes redes sociales que no soporten el sufijo "bet.ar" se podrá vincular con una dirección web con sufijo ".com.ar" que contenga el spot publicitario, la cual será expresamente autorizada por la Lotería de Santa Fe; quien deberá acreditar dicho impedimento. Las publicidades deberán contener todos los avisos sobre "Prevención del juego compulsivo y autoexclusión" que la Lotería considere oportuno.

La página web ".com.ar" deberá direccionar a la plataforma "bet.ar" para comenzar las acciones inherentes al juego pero, bajo ningún concepto, la plataforma podrá tener un redireccionamiento reverso, es decir, direccionar desde "bet.ar" hacia el dominio ".com.ar".

2.6. TERMINALES DE USUARIO Y TERMINALES FÍSICAS DE CARÁCTER ACCESORIO.

Se consideran terminales al conjunto de elementos software y hardware que interactúan directamente con el participante.

Son terminales de usuario aquellos dispositivos finales que son proporcionados por el participante y que pueden ser elementos hardware, como la computadora personal, el teléfono móvil o smartphone, o elementos software como el sistema operativo o el navegador web.

Son terminales físicas de carácter accesorio las terminales no proporcionadas por el participante y destinadas a la interacción directa con éste. Se incluyen tanto las terminales para el autoservicio del participante, como las terminales destinadas a ser atendidas por personal del Licenciario de Juego en Línea u otros, así como las soluciones mixtas.

Estas terminales físicas sólo podrán operar con autorización previa de la LOTERÍA, para cada lugar y recinto específico de funcionamiento.

2.6.1. Identificación de terminales.

La plataforma deberá ser capaz de identificar, dentro de lo técnicamente viable, diferentes tipos y versiones de terminales, y se conservará registro de los mismos. Salvo razones técnicas debidamente

justificadas, la plataforma deberá registrar si el participante está utilizando una solución específica proporcionada para dispositivos móviles.

2.6.2. Funcionalidad de la terminal.

La terminal únicamente se encargará de la interacción con el participante y la presentación.

La lógica del juego o cualquier elemento de aleatoriedad deben ser realizados por la Unidad Central de Juego de forma independiente a la terminal.

Las operaciones que realice la terminal deben tener una confirmación síncrona de la unidad central de juegos para tener la consideración de formalizadas y para extender resguardos acreditativos de apuestas o depósitos realizados.

Todas las transacciones realizadas a través de la terminal serán registradas en la unidad central de juegos y asociadas a una persona que se deberá haber autenticado previamente. Los registros permitirán identificar las transacciones realizadas desde cada terminal.

Las transacciones deberán ser atómicas en su totalidad, garantizando que la operación es única e indivisible.

2.6.3. Terminales de usuario.

A continuación, se establecen los requisitos técnicos de aplicación a las terminales de usuario.

2.6.3.1. Instalación de componentes en la terminal de usuario.

Si el uso del sistema de juego exige la instalación de cualquier componente en el equipo del participante, se deberá requerir el consentimiento expreso del participante previo a la instalación.

2.6.3.2. Desventaja por la calidad de la conexión.

El Licenciario de Juego en Línea está obligado a introducir en sus sistemas técnicos todos los medios posibles para tratar de reducir el riesgo de que ciertos clientes estén en desventaja frente a otros por factores técnicos que pueden afectar a la velocidad de la conexión. El participante debe ser informado en aquellos casos en que el tiempo de respuesta pueda tener un impacto significativo sobre la probabilidad de ganar.

2.6.3.3. Información sobre la calidad de la conexión.

El sistema informará al participante acerca de la no disponibilidad de comunicación con el sistema de juego tan pronto como lo detecte. El software de juego no debe verse afectado por el mal funcionamiento de los dispositivos de los participantes finales, a excepción de la puesta en funcionamiento de los procedimientos previstos para finalizar las partidas o juegos incompletos.

2.6.3.4. Funcionalidad reducida para ciertas terminales de usuario.

Las terminales de usuario que disponen de una interfaz gráfica más reducida que otros, (como por ejemplo los dispositivos móviles frente a las computadoras personales) podrán ofrecer algunos contenidos que no puedan visualizarse completamente como en las otras terminales. La plataforma podrá ofrecer, por razones estrictamente técnicas derivadas de las características de la terminal, distinta funcionalidad en los diferentes tipos de terminales.

El participante debe ser informado de las limitaciones de información o funcionalidad de la terminal y aplicación cliente que está utilizando, y aceptarlo de modo expreso. El Licenciario de Juego en Línea mitigará los riesgos derivados de la falta de información o de funcionalidad en una determinada terminal ofreciendo la misma información por otros medios.

Salvo impedimentos técnicos debidamente justificados, toda la información que aparezca en la interfaz debe aparecer también en la de una terminal. Cuando no sea posible incluir todas las informaciones o enlaces en la interfaz del juego, se ofrecerán desde un enlace, desde un menú o desde otra aplicación de la misma terminal.

BL

2.6.3.5. Recursos mínimos de la terminal.

La plataforma no procesará los juegos de la terminal si no dispone de todos los recursos mínimos para permitir jugar sin problemas técnicos y sin desventajas.

2.6.3.6. Interfaz gráfica de terceros

Se considerará que una interfaz gráfica es de terceros cuando el Licenciario de Juego en Línea no la ofrezca como parte de su plataforma o cuando el Licenciario de Juego en Línea incluya un enlace a su descarga y junto al enlace esté claramente especificado que el Licenciario de Juego en Línea no es responsable del mismo.

El Licenciario de Juego en Línea deberá informar a los participantes que decidan utilizar una interfaz de usuario de terceros en relación con que la funcionalidad y la información que reciban pueden no ser completas.

2.7. SESIÓN DE USUARIO.

Se denomina sesión de usuario al período de tiempo que un usuario permanece conectado al sitio web del Licenciario de Juego en Línea, y que comprende desde la autenticación válida del usuario en el sistema hasta la desconexión del mismo.

2.7.1. Desconexión por inactividad.

El tiempo de desconexión por inactividad del usuario será como máximo de veinte minutos; transcurrido este tiempo, la plataforma debe desconectar al usuario. Cuando el Licenciario de Juego en Línea realice comunicaciones de carácter básicamente unidireccional donde el comportamiento esperado del usuario sea pasivo, podrá entenderse que el usuario sigue activo, aunque no realice ninguna acción. Si técnicamente es posible, se informará al participante que la sesión está por concluir o se dará por terminada.

Luego de cada desconexión, sea por inactividad o por solicitud del usuario, para permitir nuevamente su logueo a la plataforma deberá hacer ingreso de sus credenciales y/o la utilización de procesos de validación biométrica de dispositivos.

2.7.2. Registro de las sesiones de usuario.

La plataforma conservará registro de las sesiones de usuario, con detalle de los tiempos de inicio y fin de sesión de usuario, del mecanismo de autenticación utilizado por el usuario, y la causa de desconexión o inactividad. En el caso de que la terminal pertenezca al usuario, la plataforma permitirá identificar, si técnicamente es posible, el tipo de dispositivo (PC, smartphone u otros), la aplicación/versión utilizada (navegador, aplicación concreta), versión del SO, la dirección IP de la conexión y las coordenadas de su geolocalización (en el caso de usuarios no residentes). En el caso de que la terminal pertenezca a un Licenciario de Juego en Línea, permitirá identificar el tipo y versión de la terminal, así como, si técnicamente es posible, la terminal concreta.

3. SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

3.1. REQUISITOS DE SEGURIDAD

Los requisitos de seguridad del sistema técnico de juego que a continuación se establecen tienen como objetivo proteger la información de los usuarios y sus cuentas de juego asociadas, así como también garantizar que el juego se desarrolla de manera correcta.

El Licenciario de Juego en Línea debe garantizar las condiciones de seguridad física y lógica de todo el Sistema Técnico de Juego, de forma que se asegure la integridad y disponibilidad del juego y de la información generada y gestionada producto de la operación.

Para ello, debe tener implementado un sistema de gestión de la seguridad que utilice como guía los estándares ISO/IEC 27002, 27001 y 27005 y contemple las políticas, procesos, procedimientos y controles que protejan los elementos críticos referidos en los siguientes ítems y se enfoquen hacia los siguientes aspectos de la operación del sistema técnico de juego:

- Garantizar la integridad, confidencialidad y privacidad de los datos e información transmitidos entre los dispositivos de conexión remota y el Sistema Técnico de Juego que son transportados dentro de la red pública de Internet y entre los distintos componentes del sistema en la red privada del Licenciatario de Juego en Línea.
- Garantizar la integridad, confidencialidad y privacidad de los datos e información procesada y almacenada en el Sistema Técnico de Juego.
- Conservar en las bases de datos en línea o sus respaldos históricos la información de los eventos de control, de resultados y de apuestas generados en el Sistema Técnico de Juego durante la vigencia del contrato de concesión.
- Gestionar los riesgos operacionales y tecnológicos del Sistema Técnico de Juego derivados de las posibles amenazas y vulnerabilidades sobre cada uno de los componentes del sistema.
- Otros que el Licenciatario de Juego en Línea considere necesarios para garantizar el adecuado desarrollo del juego y su operación.
- Prohibir, bajo todo aspecto, el ingreso, registro, uso o cualquier otra acción en manos de personas que la ley provincial considere menores de edad.

Si el Licenciatario de Juego en Línea cuenta con certificaciones de sistemas de gestión de seguridad en uno de los estándares guía para los procesos y sistemas que soportan la operación del Sistema Técnico de Juego, podrán validarse con el ente certificador para efectos de dar por cumplido lo requerido en el presente apartado.

3.2. AUDITORÍAS DE SEGURIDAD

El Licenciatario en línea deberá tener, previo a que la plataforma esté operativa y puesta en funcionamiento, evaluaciones de integridad y seguridad del sistema técnico realizadas por un organismo certificador, incluyendo una auditoría de controles de seguridad y pruebas de penetración y el análisis de vulnerabilidad.

El sistema técnico de las plataformas en línea deberá ser sometido a una evaluación técnica por parte de un Laboratorio de Certificación autorizado por la Autoridad de Aplicación mediante el Registro de Entes Certificadores. Los licenciarios son responsables de todos los costos asociados con las pruebas y la obtención de la certificación. Los Organismos Certificadores, revisarán el cumplimiento de los estándares GLI aplicables en cuanto a "Buenas Prácticas en Seguridad de Redes" (GLI-27) y, de "Juegos de Azar en Línea" (GLI-19) o "Apuestas Deportivas" (GLI-33) según corresponda. Dicha certificación deberá realizarse cada 2 años contados a partir de la fecha de la primera certificación otorgada.

En caso que el operador esté autorizado y funcionando en las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Entre Ríos, o la ciudad autónoma de Buenos Aires o, para las plataformas de juegos de azar, en provincia de Santa Fe, podrán presentar la autorización/certificación que hayan obtenido en las mismas para comenzar a funcionar pero deberán realizar y presentar la Certificación mencionada en el presente numeral en el plazo de 2 años desde que la adjudicación o desde que se aprobó la presente resolución para el caso de las plataformas de juego de azar en línea.

El sistema técnico de los juegos en línea también deberá ser sometido evaluación técnica por parte de un Laboratorio de Certificación autorizado por la Autoridad de Aplicación, con excepción de aquellos que hayan obtenido la certificación en laboratorios reconocidos internacionalmente y situados en alguna de las siguientes jurisdicciones: provincias y C.A.B.A. de la República Argentina; Brasil; Colombia; España; Italia; Suecia; Reino Unido; los estados de Delaware, Pennsylvania, New Jersey de Estados Unidos; Portugal; Alemania; Países Bajos y Dinamarca y, siempre que la misma esté vigente.

17

3.3. COMPONENTES CRÍTICOS

Los componentes críticos son los elementos cuya seguridad debe ser gestionada ya que su impacto en el desarrollo del juego es importante.

Son elementos críticos:

- La cuenta de usuario, la cuenta de juego y el procesamiento de los medios de pago: los componentes del Sistema Técnico de Juego que almacenan, manipulan o transmiten información sensible de los jugadores como datos personales, de autenticación, económicos y los que almacenan el estado puntual de los juegos, apuestas y su resultado, considerando este listado sólo a modo enunciativo y no taxativo.
- En el generador de números aleatorios: los componentes del Sistema Técnico de Juego que transmiten o procesan números aleatorios que serán objeto del resultado de los juegos y la integración de los resultados del GNA en la lógica del juego.
- Las conexiones con la LOTERÍA y las redes de comunicación que transmiten información sensible de los jugadores.
- El Sistema de Reportes y Control: Réplica de la base de datos (RBD)
- Los puntos de acceso y las comunicaciones desde y hacia los componentes críticos anteriores.

3.4. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DEL SISTEMA TÉCNICO DE JUEGO

El Licenciario de Juego en Línea deberá implementar un sistema de gestión de la seguridad, que protegerá especialmente los componentes críticos referidos en el número anterior.

Los procedimientos de seguridad deberán estar dirigidos a implementar medidas concretas de seguridad, partiendo de una evaluación de los riesgos. El Licenciario de Juego en Línea deberá planificar las revisiones periódicas y realizar las revisiones derivadas de los cambios significativos.

3.5. GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos deberá utilizar el estándar guía ISO/IEC 27005:2011 para implementar los procesos que permitan realizar la evaluación, análisis, tratamiento y aceptación de los riesgos a los que está sometido el Sistema Técnico de Juego. El Licenciario de Juego en Línea deberá mantener los registros y evidencias que permitan evidenciar el cumplimiento de la adecuada gestión de riesgos en los procesos de auditoría que se realicen.

3.6. POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Los Licenciarios de Juego en Línea deberán contar con procedimientos de seguridad que serán comunicados a la totalidad de sus empleados y, en su caso, a las entidades colaboradoras externas.

La política de seguridad de la información deberá:

- a) Tener una disposición que requiera una revisión cuando ocurran cambios en el Sistema de Juego en Línea y/o en los procesos de la Licenciataria de Juego en Línea que alteren el perfil de riesgo del Sistema de Juego en Línea;
- b) Ser aprobado por la administración de la Licenciataria;
- c) Ser comunicado a todos los empleados y cualquier tercero pertinente;
- d) Someterse a revisión a intervalos planeados; y
- e) Delinear las responsabilidades del personal de la Licenciataria de Juego en Línea y el personal de terceros para la operación, servicio y mantenimiento del Sistema de Juego en Línea y/o sus componentes.

3.7. ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los Licenciarios de Juego en Línea deberán establecer un marco de gestión para la seguridad de la información indicando las funciones y responsabilidades de su personal.

3.8. SEGURIDAD EN LA COMUNICACIÓN CON LOS PARTICIPANTES

Deben adoptarse mecanismos de autenticación que permitan al sistema de juego identificar al participante, y que, a su vez, permitan al participante identificar al sistema de juego.

El Licenciario de Juego en Línea deberá establecer los sistemas y mecanismos que garanticen la confidencialidad de las comunicaciones de los participantes con sus sistemas técnicos de juego y, en particular, con la unidad central de juegos y su réplica. Las comunicaciones serán cifradas en los casos de transmisión de datos personales (registro de usuario) o económicos (cuenta de juego). En relación con las comunicaciones, el Licenciario de Juego en Línea adoptará las medidas que resulten necesarias para garantizar la integridad y el no repudio en los casos de transmisión de datos personales o económicos, y en las transacciones de participación en el juego.

3.9. SEGURIDAD DE RECURSOS HUMANOS Y TERCEROS

El plan de seguridad del personal del Licenciario de Juego en Línea incluirá acciones formativas, y será considerado en la gestión de la contratación del personal, prestando especial atención a los permisos de acceso a la información y a los elementos críticos.

Cuando el Licenciario de Juego en Línea necesite de los servicios de proveedores que requieran acceso, procesamiento, comunicación o tratamiento de la información, o bien el acceso a instalaciones, productos o servicios relacionados con el juego, éstos terceros deberán cumplir la totalidad de los requisitos de seguridad exigibles al resto de usuarios técnicos.

3.10. SEGURIDAD FÍSICA Y MEDIOAMBIENTAL

Los planes de seguridad de los Licenciarios de Juego en Línea deberán incluir, en relación con la seguridad física de los elementos del Sistema Técnico de Juego y de su réplica, lo siguiente:

- Seguridad perimetral para las áreas que contienen elementos críticos e información sensible: tarjetas de acceso, etc.
- Control de acceso físico a las instalaciones en las cuales se encuentren los equipos, tanto para usuarios técnicos como para personal externo, que incluya elementos físicos, procedimientos de autorización, registros de acceso y servicios de vigilancia.
- Protección de los equipos críticos frente a riesgos ambientales: agua, fuego, etc.
- Protección de los equipos críticos frente a cortes del suministro eléctrico y otras interrupciones causadas por fallos en instalaciones de soporte. El cableado de suministro eléctrico debe estar protegido.
- Control de acceso al cableado de comunicaciones si transporta información crítica sin cifrar.
- Mantenimiento de las instalaciones y equipos.
- Dispositivos que contienen información deben ser borrados de manera segura o destruidos antes de ser reutilizados o retirados.
- Equipos que contienen información no pueden ser trasladados fuera de las instalaciones seguras sin la correspondiente autorización.

3.11. GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y OPERACIONES

Se debe garantizar la segura y correcta operación del sistema técnico de juego, así como las comunicaciones:

- Los componentes críticos deberán ser monitoreados para evitar que puedan utilizarse versiones diferentes de la homologada.

- Las comunicaciones entre los componentes de los sistemas técnicos de juego garantizarán la integridad y la confidencialidad de la información.
- Las tareas se segregarán entre las diferentes áreas de responsabilidad, para minimizar la posibilidad de acceso no autorizado y potenciales daños.
- Se separarán las tareas de desarrollo, pruebas y producción.
- Los servicios proporcionados por terceras partes deben incluir controles y métricas de seguridad en los contratos, y deben ser periódicamente auditados y monitorizados.
- Se adoptarán medidas de protección contra código malicioso.
- Deben hacerse regularmente copias de seguridad con la frecuencia adecuada y conservarse custodiadas según quede recogido en el plan de copias de seguridad.
- Se adoptarán medidas de seguridad en la red de comunicaciones.
- Se adoptarán medidas de seguridad en la manipulación de soportes portátiles, así como de borrado seguro o de destrucción de los mismos, que se plasmarán en un procedimiento documentado.
- Los relojes de todos los componentes, especialmente los críticos, deberán estar sincronizados con una fuente de tiempo fiable. La fuente de tiempo fiable puede no ser la misma para cada componente. El operador restablecerá medidas y controles para evitar la manipulación de las marcas de tiempo o su alteración posterior, especialmente en los registros de auditoría.
- Deberán generarse y guardarse registro de auditoría de actividades de todos los usuarios, excepciones y eventos de seguridad de la información durante un periodo mínimo de 3 (tres) años, sin perjuicio de los otros plazos que sean necesarios cumplimentar conforme a las normativas vigentes en la materia y/o de protección de datos.
- Los registros de auditoría estarán protegidos frente a la alteración y el acceso indebido.
- Las actividades del administrador del sistema y del Licenciario de Juego en Línea del Sistema deberán quedar registradas.
- Se realizará un análisis periódico de los registros de auditoría. Se tomarán acciones en función de las incidencias detectadas.

3.12. CONTROL DE ACCESO

Los accesos del personal del Licenciario de Juego en Línea y otros usuarios técnicos deben cumplir los siguientes requisitos:

- Debe existir una política de acceso a información documentada, que será revisada periódicamente por LOTERÍA
- Se debe asegurar el acceso autorizado e impedir el no autorizado mediante controles en el alta de usuarios, gestión de privilegios de acceso, revisión periódica de los privilegios de acceso y política de gestión de las contraseñas.
- Los usuarios deben seguir buenas prácticas en el uso de contraseñas y proteger adecuadamente la documentación y soportes en su puesto de trabajo.
- Los usuarios únicamente tendrán acceso a los servicios que han sido autorizados a usar.
- No existirán usuarios genéricos y todos los usuarios accederán con su usuario propio único.
- El sistema debe autenticar todos los accesos, ya sea personal propio, de mantenimiento u otros, ya sea de otros sistemas y componentes (por ejemplo la pasarela de pagos). También debe ser autenticado el personal de LOTERÍA u otro personal que actúe en su nombre.
- Las redes se segregarán en función del área y responsabilidad de la tarea o función.
- El acceso a los sistemas operativos requerirá un mecanismo de autenticación seguro.
- Se restringirá y se controlará el uso de programas que permitan evitar los controles de acceso y de seguridad.
- Las sesiones de usuario tendrán un tiempo máximo de duración de la conexión y un tiempo de desconexión por inactividad.
- El personal de soporte informático tendrá restringido el acceso a los datos reales de las aplicaciones. Los datos reales sensibles estarán ubicados en entornos aislados.
- Se gestionarán los riesgos asociados a dispositivos móviles.

- Si existe el teletrabajo, se comprobará que el riesgo asociado está gestionado en el marco del plan de seguridad.

3.13. COMPRA, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS

Se deberá analizar el impacto en la seguridad de la toma de decisiones de compra, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.

3.14. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

El Licenciario de Juego en Línea deberá disponer de un procedimiento documentado de gestión de incidentes de seguridad.

Todos los incidentes de seguridad deberán ser registrados y se documentarán de forma clara y concisa los hechos, los impactos y las medidas adoptadas.

3.15. GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El Licenciario de Juego en Línea deberá disponer de un plan de gestión de la disponibilidad del servicio y considerar dentro del plan cada uno de los siguientes servicios:

- Registro del jugador, cuentas de juego, incluyendo la posibilidad de realizar depósitos y retirar fondos.
- Servicios de juego.
 - o El plan indicará el tiempo máximo de indisponibilidad acumulada mensual, así como el tiempo máximo de recuperación para cada servicio.
 - o El Licenciario de Juego en Línea adaptará su infraestructura y procesos, e implantará las medidas necesarias para cumplir los objetivos fijados en su plan de gestión de la disponibilidad.

3.16. PLAN DE PREVENCIÓN DE PÉRDIDA DE INFORMACIÓN

El Licenciario de Juego en Línea debe disponer de un plan que garantice que no se pierdan datos o transacciones que afecten o puedan llegar a afectar al desarrollo de los juegos, a los derechos de los participantes o al interés público e indique el riesgo asumido por el Licenciario de Juego en Línea.

El Licenciario de Juego en Línea adaptará su infraestructura y procesos, e implantará las medidas necesarias para cumplir los objetivos fijados en su plan, estableciéndose los siguientes mínimos:

- Se conservarán copias de la información en un lugar alejado convenientemente de los datos que pretende salvaguardar.
- La copia de la información se protegerá de accesos no autorizados mediante medidas de seguridad equivalentes a las de la información a salvaguardar.

El Licenciario de Juego en Línea deberá disponer de un procedimiento documentado de actuación en caso de pérdida de información que incluirá los mecanismos para atender las reclamaciones de usuarios, la continuación de los juegos interrumpidos, y cualesquiera otras situaciones que pudieran derivarse.

En caso de producirse una pérdida de datos, el Licenciario de Juego en Línea deberá informar a LOTERÍA, con carácter inmediato, indicando las acciones tomadas y una estimación de la repercusión de la pérdida.

3.17. GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO

El Licenciario de Juego en Línea debe disponer de un plan de continuidad de negocio para el mantenimiento de la operativa de juego ante desastres, que incluya las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del servicio y de una réplica de la unidad central de juegos que permita el normal desarrollo de la actividad.

24

Se deberán incluir en el Plan de Recuperación frente a Desastres las acciones asociadas a las base de datos, hardware y software críticos que forman parte de la plataforma.

El plan de continuidad de negocio determinará uno o varios escenarios de recuperación indicando para cada uno de ellos los servicios recuperados y el tiempo máximo en el que estarían operativos. El Licenciario de Juego en Línea deberá considerar dentro del plan los siguientes escenarios:

- Acceso de los participantes a sus registros de usuario y cuentas de juego, con posibilidad de consultar el saldo y los movimientos de sus cuentas de juego asociadas. El tiempo máximo para prestar de nuevo estos servicios será de 5 (cinco) días hábiles.
- Posibilidad de los participantes de retirar sus fondos. El tiempo máximo para prestar de nuevo estos servicios será de 5 (cinco) días hábiles.
- Continuación de los juegos incompletos o las apuestas pendientes, y pago de los premios válidamente conseguidos. El tiempo máximo para prestar de nuevo estos servicios será de 5 (cinco) días hábiles.
- Restablecimiento completo de todos los servicios.
- El Licenciario de Juego en Línea adaptará su infraestructura y procesos, e implantará las medidas necesarias, para hacer realizables los objetivos fijados en su plan de continuidad de negocio.
- En caso de desastre, el Licenciario de Juego en Línea deberá informar a LOTERÍA con carácter inmediato, realizando una estimación del impacto y del tiempo estimado de recuperación.

3.18. TEST DE PENETRACIÓN Y ANÁLISIS DE VULNERABILIDADES

El Ente Certificador debe realizar pruebas de técnicas de seguridad para garantizar que no existen vulnerabilidades que pongan en riesgo la seguridad y operación del Sistema Técnico de Juego. Estas pruebas llamadas de penetración deben tener un método de evaluación de la seguridad mediante la simulación de un ataque realizado por un tercero y el análisis de vulnerabilidades consistirá en la identificación y cuantificación pasiva de los riesgos potenciales del sistema que incluyen como mínimo:

Test Interno: ataque en la red interna del Licenciario de Juego en Línea, ejemplo:

- Auditoría de red
- Auditoría de accesos a servidores.

Test Externo: ataque desde internet, ejemplo:

- Vulnerabilidades de tipo 'cross-site scripting';
- Vulnerabilidades de tipo 'spoofing';
- Vulnerabilidades de tipo inyección de SQL;
- Vulnerabilidades de tipo inyección de código;
- Vulnerabilidades derivadas de la validación de entrada / salida;
- Vulnerabilidades derivadas del análisis de tiempos;
- Vulnerabilidades de sincronización;
- Vulnerabilidades de tipo desbordamiento de memoria
- Vulnerabilidades basadas en secuestro de sesiones;
- Vulnerabilidades en los equipos de la red local;
- Vulnerabilidades basadas en 'sniffing' de la red;
- Vulnerabilidades basadas en escaladas de privilegio
- Vulnerabilidades en la gestión de contraseñas.
- Vulnerabilidades del tipo "Man in the middle"
- Inyección de código;
- Autenticación incompleta y gestión de sesiones
- Denegación de servicio (DoS o DDoS)
- Otras vulnerabilidades que surjan luego de la aprobación del reglamento y se consideren relevantes para proteger la seguridad y operación de los juegos.

Este listado debe considerarse sólo a modo enumerativo y no taxativo, reservándose LOTERÍA el derecho de modificarlo en el momento que lo considere necesario, en base al estado del arte de la tecnología.

Los resultados de las pruebas y de los análisis deberán conservarse junto con las medidas correctivas aplicadas o planeadas durante la vigencia de la concesión, para su posterior revisión o inspección dentro del proceso de auditoría.

En caso de que el resultado del análisis detecte algún fallo de seguridad muy grave, que pudiera poner en riesgo la identidad o situación patrimonial de los jugadores o permitir su suplantación, el ente certificador no emitirá la certificación correspondiente hasta tanto no se subsanen o corrijan las vulnerabilidades por parte del Licenciario de Juego en Línea y se verifique su cumplimiento.

3.19. DETECCIÓN Y GESTIÓN DE ACCIONES DE SOFTWARE MALINTENCIONADO

La plataforma del juego debe incorporar mecanismos para detectar el uso de software y/o piezas de software de dispositivos remotos, encubridores (rootkits), virtualizaciones de acceso, y/o cualquier otro programa identificado con capacidad para evadir detección de la geolocalización. Este debe observar las mejores prácticas en medidas de seguridad para:

- Detectar y bloquear el fraude de geolocalización (ej. aplicaciones de localización falsa, máquinas virtuales, programas remotos, etc.) antes de completar cada apuesta;
- Examinar la dirección IP de cada conexión de dispositivos de apuestas remotas en la red para asegurar que no está siendo usada una red virtual privada o servicio de proxy;
- Detectar y bloquear dispositivos que indican manipulación a nivel del sistema operativo de base;
- Defender contra ataques de "intermediarios" o técnicas de hacking o piratería informática similares y prevenir la manipulación del código;
- Utilizar mecanismos de detección y bloqueo verificables a un nivel de aplicación.

4. SISTEMA DE REPORTES Y CONTROL

4.1. SISTEMA DE REPORTES Y CONTROL

4.1.1. Descripción.

LOTería realizará el seguimiento, vigilancia y control generando reportes mediante el acceso a la Base de Datos del Licenciario de Juego en Línea, y a una Réplica del mismo, en adelante RBD, con los datos del sistema de juegos de producción y con un usuario de auditoría creado para este fin.

Los reportes deberán ser generados desde la/las bases de datos originales, en formato PDF/A y, los datos respaldatorios se deberán entregar en algunos de los siguientes tipos estándares csv, json, xml. Todos los archivos estarán firmados digital o electrónicamente por parte del licenciario.

El contenido de los mismos deberá proveer la siguiente información:

- Datos registrados de los participantes y sus cuentas de juego, saldo inicial, depósitos, extracciones, dinero apostado por juego, pago o abono de premios obtenido por juego, bonos convertidos en créditos, saldo final.
- Datos contables de juego, entre los que se incluyen, como mínimo, por cada juego las participaciones o jugadas confirmadas, las jugadas anuladas o canceladas por el Licenciario de Juego en Línea, las jugadas denegadas, dinero apostado por los participantes y las operaciones de pago o abono por premios realizadas por el Licenciario de Juego en Línea.
- Transacciones sobre eventos de juego, entre las que se incluyen por torneo, partida o sesión, las jugadas realizadas, las jugadas anuladas y los premios obtenidos.
- Transacciones sobre los registros del participante y de juego, entre las que se incluyen, como mínimo, el registro y la apertura de cuenta, los datos aportados por los participantes, el resultado de la verificación de datos e identificación, la aceptación de los términos y condiciones, la modificación de los parámetros de las cuentas, las transacciones económicas de la cuenta de juego y el cierre de cuentas.

- Información contable, sobre dinero apostado y jugado de los participantes y pago de premios
- Información sobre comportamiento de juego compulsivo y limitación de acceso configurada por el participante.
- Reclamos de los participantes.
- Información sobre límites temporales y topes o límites de depósito configurados por el participante.
- Consulta de juegos instalados en la plataforma de juego, nombre, versión, fecha alta y datos que LOTERÍA especifique.
- Consulta de juegos activos en la plataforma de juego, nombre, versión, fecha alta y datos que LOTERÍA especifique.
- Consulta de usuarios registrados filtrados por localidad, rango de edades y datos que LOTERÍA especifique.
- Consulta de usuarios activos por día, hora, mes, año, etc. y datos que LOTERÍA especifique.

Otras consultas que LOTERÍA solicite configurar al Licenciario de Juego en Línea que resulte del análisis del funcionamiento de la plataforma de juego.

La RBD deberá contener información completa sobre los ítems anteriores y en particular sobre: el proceso de registro de usuarios, datos del participante, datos de la cuenta de juego, opciones de limitación de acceso, transacciones económicas del participante, información sobre juegos y eventos relacionados, resultados, premios, bonos, reclamos así como cualquier otra información pertinente. Asimismo, deberá proveerse información sobre los juegos disponibles y versiones habilitadas.

No obstante, no deberá replicarse el desarrollo de cada jugada o partida.

El Licenciario de Juego en Línea deberá proveer el esquema de la base de datos, como así también ejemplos de consultas para ejecutar sobre la misma. La LOTERÍA podrá requerir en cualquier momento durante la vigencia de la concesión, otro dato de forma general o individual en un procedimiento de control. La LOTERÍA podrá modificar el alcance de los datos que deban ser registrados, el período de actualización de los mismos, y los requerimientos técnicos de disponibilidad y acceso.

La RBD es propiedad de la Lotería de Santa Fe, quién podrá explotar dichos datos incluso luego de haberse finalizado el período del licenciamiento otorgado, por lo que deberá ser dispuesta en una tecnología adecuada y no prohibitiva.

4.1.2. Acceso de LOTERÍA a la información

El Licenciario de Juego en Línea garantizará el acceso a la información a personal autorizado por la LOTERÍA y/o el intercambio de datos a través de un API o un bus de interoperabilidad según Lotería lo considere oportuno y conveniente. Este acceso deberá utilizar protocolos seguros de comunicación, así como implementar todos los mecanismos posibles para asegurar el acceso.

4.1.3. Disponibilidad de la RBD

Durante la operación del juego, la RBD no puede presentar eventos de indisponibilidad por un periodo de tiempo que supere veinticuatro (24) horas seguidas, tiempo dentro del cual debe realizar todas las acciones para restablecer el servicio. El incumplimiento del plazo previsto en este apartado podrá dar lugar a la aplicación de sanciones en función de la gravedad de la situación.

4.1.4. Ubicación de la Réplica de Base de Datos

El o los servidores de réplica de la base de datos de producción deberán estar alojados en el Centro de Datos Principal de la Provincia, según la reglamentación vigente, a través de un servicio de housing que se brinda a tal efecto o en servicios de Nube Privada con acceso dedicado a LOTERÍA. Esta última se reserva el derecho de decidir el lugar del repositorio y de auditar el mismo.

4.1.5. Canal de Comunicación de la RBD

El Licenciario de Juego en Línea deberá disponer de un canal de comunicación con la capacidad necesaria para que desde el sistema del Licenciario de Juego en Línea se repliquen las bases de datos entre este y la RBD. Este canal de comunicación deberá utilizar protocolos seguros de comunicación, así como implementar todos los mecanismos posibles para asegurar el acceso.

4.1.6. Conservación, respaldo y recuperación de la Información de la RBD

La RBD y los registros del Licenciario de Juego en Línea deberán conservarse durante la vigencia de la concesión y cinco (5) años posteriores al cese de la misma, debiéndose establecer los sistemas de protección y respaldo que aseguren su integridad y seguridad durante ese plazo. El Licenciario de Juego en Línea deberá asegurar el respaldo (backup) de la totalidad de los datos de la RBD de datos dentro de un DRP (Disaster Recovery Plan). La política de respaldo y recuperación de la RBD debe estar alineada con la política general de backup del Sistema Técnico de Juego y su plan de continuidad; así como debidamente documentada en sus procesos y responsables.

Periódicamente, con frecuencia bianual, el Licenciario de Juego en Línea debe ejecutar un conjunto de pruebas de simulación de desastre y recuperación para verificar el correcto desempeño del sistema de recuperación. Los resultados de estas pruebas deben documentarse y conservarse.

4.2. INSPECCIÓN REMOTA

LOTería deberá tener la posibilidad de monitorear y supervisar cualquiera de los elementos de las plataformas técnicas de juego de los Licenciarios de Juego en Línea. Para ello, el Licenciario de Juego en Línea deberá articular los mecanismos necesarios de comunicación segura a sus sistemas técnicos, así como permitir y facilitar en todo momento el acceso a los mismos por parte de LOTería, independientemente de su ubicación.

LOTería comunicará al Licenciario de Juego en Línea su intención de realizar una conexión al sistema técnico de juego proporcionando una descripción de las funcionalidades a las que se pretende acceder y el tiempo y duración previstos para el acceso. El Licenciario de Juego en Línea proporcionará a LOTería los medios para realizar un acceso seguro al sistema. El personal designado por el Licenciario de Juego en Línea colaborará con LOTería para el adecuado acceso y consulta de otros sistemas y aplicaciones. LOTería podrá realizar grabaciones de la sesión de usuario y cuantas constataciones de hecho sean necesarios para el ejercicio de sus funciones.

Si no se requiere lo contrario, deberá entenderse que el acceso proporcionado a LOTería es de sólo lectura y que cuenta con el nivel de autorización para acceder a todos los sistemas y aplicaciones del sistema técnico de juego sin ningún filtro en los datos a que puede acceder. Finalizado el acceso el Licenciario de Juego en Línea deberá cerrar el acceso seguro.

5. JUEGO RESPONSABLE

5.1. PREVENCIÓN DEL JUEGO COMPULSIVO Y AUTOEXCLUSIÓN

El Licenciario de Juego en Línea deberá contar con medidas de prevención y detección de juego compulsivo. Dichas medidas deberán contemplar:

- a) un mecanismo por el cual cada participante pueda -tanto al momento de la registración como al inicio de cada sesión-, configurar su acceso a la plataforma de juego, estableciendo límites temporales o bandas horarias en las cuales el acceso le sea denegado, como también establecer topes o límites de depósitos -por día/semana/mes-, los cuales deberán ser aplicados de manera inmediata por el Licenciario de Juego en Línea,
- b) la emisión de alertas -visuales y sonoras- informando al usuario que ha iniciado sesión hace más de dos (2) horas, repitiendo la misma por cada nueva hora cumplida, y una notificación al final de

cada sesión informando: el tiempo transcurrido de juego desde el inicio de la sesión, el monto apostado y los premios obtenidos.

- c) la difusión permanente, en lugar visible, de una leyenda advirtiendo sobre los riesgos del juego, en los términos de la normativa vigente en la materia, y de las vías de ayuda dispuestas por la Provincia, incluyendo el trámite de autoexclusión.

El Licenciatario de Juego en Línea proveerá de un acceso directo y permanente, para la solicitud de autoexclusión. Una vez solicitada la autoexclusión, el Licenciatario de Juego en Línea deberá bloquear el acceso a la persona autoexcluida de forma inmediata, por el período establecido en la normativa vigente en la materia de LOTERÍA.

Asimismo, el Licenciatario de Juego en Línea deberá prever mecanismos de detección de conductas que denoten la presencia de juego patológico o compulsivo, mediante el establecimiento y seguimiento de indicadores (como por ejemplo, frecuencia de juego, montos apostados, incremento/eliminación de topes) que generen alertas. Deberá conservar y poner a disposición de LOTERÍA toda la información relativa a la detección de dichas conductas, incluyendo reportes históricos de la trayectoria de dichos participantes.

LOTERÍA establecerá las acciones, mecanismos y procedimientos necesarios para la implementación de los requerimientos establecidos; como así también procedimientos de carácter masivo para ser aplicado al universo de usuarios en cuanto a la limitación de horas de juego y/o depósitos para prevención del juego compulsivo.

Todos los cambios requeridos por el usuario, en cuanto a incrementos en el límite de depósito y/o tiempo de juego diarios, entrarán en vigencia luego de 48 horas de enviada la solicitud.

5.2. PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y DEL BLANQUEO DE CAPITALS

El Licenciatario de Juego en Línea dispondrá de procedimientos para la detección de fraude y el blanqueo de capitales. Los procedimientos incluirán la pronta notificación de las acciones sospechosas a los organismos públicos competentes para su investigación, conforme a normativa de la UIF.

El Licenciatario de Juego en Línea deberá cumplimentar con la normativa UIF aplicable especialmente en lo relacionado a la verificación de la identidad, inclusión en listado de terroristas, órdenes de congelamiento y prestando especial atención para evitar que los clientes no actúen por cuenta propia verificando que los premios pagados se realicen a cuentas propias y no de terceros, como también prestar atención a los montos, tipos, frecuencias y naturaleza de las operaciones con el fin de detectar operaciones inusuales.

En los juegos de apuestas en directo, el Licenciatario de Juego en Línea dispondrá de medidas para mitigar el riesgo de que algunos jugadores pudieran obtener ventajas sobre otros al apostar con información sobre un resultado cierto o tras un suceso que pueda alterar de manera fundamental las probabilidades de la apuesta.

5.3. RECLAMOS DE LOS PARTICIPANTES

El Licenciatario de Juego en Línea deberá poner a disposición de los participantes, y de cualquier persona que pudiera verse afectada por la actuación del Licenciatario de Juego en Línea, un sistema de atención y resolución de reclamos, quejas y sugerencias.

Dicho sistema deberá contar con un acceso electrónico a través del sitio web y/o sesión de juego, el cual deberá ser fácilmente accesible para realizar sus consultas, quejas y/o sugerencias, debiendo el Licenciatario de Juego en Línea dejar constancia de los datos del reclamante, de la fecha y hora de recepción de los reclamos presentados, como así también guardar registro de los movimientos y juegos donde se hubiera producido el incidente.

El Licenciatario de Juego en Línea deberá proveer al usuario información de manera cierta, clara y detallada acerca de dicho sistema de atención, el que deberá contener: dirección postal y electrónica

alternativas a las que puedan dirigirse los reclamos y, en su caso, modelos normalizados; plazos para la presentación y plazos del Licenciario de Juego en Línea de comunicación de la decisión/resolución.

La atención al participante deberá realizarse de forma gratuita y en español.

Plazos de los reclamos:

1. Presentación: el Licenciario de Juego en Línea no podrá establecer un plazo límite para la presentación de los reclamos inferior a 30 (treinta) días, contados desde el momento que se produjera el hecho objeto del reclamo.

El Licenciario de Juego en Línea emitirá una comunicación dirigida al reclamante, en la que acusará recibo de su reclamo y el plazo en que se le informará la decisión tomada al respecto.

2. Resolución: El Licenciario de Juego en Línea resolverá el reclamo y lo comunicará al reclamante en un plazo no superior a 10 (diez) días hábiles, contados desde la fecha en la que el reclamo hubiera sido recibido.

Resuelto el reclamo por el Licenciario de Juego en Línea o, en su caso, transcurridos 30 (treinta) días desde la presentación del reclamo sin que aquél hubiera comunicado su decisión, el participante podrá reclamar ante LOTERÍA.

El Licenciario de Juego en Línea deberá cumplir en enviar un reporte semanal a LOTERÍA detallando los reclamos recibidos y el estado de resolución al momento del envío.

LOTERÍA se reserva el derecho de solicitar ampliar la información y/o establecer nuevos mecanismos de comunicación.

6. CERTIFICACIÓN y ADHESIÓN

6.1. CONDICIONES GENERALES

El Licenciario de Juego en Línea deberá presentar ante LOTERÍA la certificación del cumplimiento del conjunto de requerimientos impuestos en la presente.

Las plataformas de juego y el establecimiento de las especificaciones necesarias para su funcionamiento deberán cumplir con lo dispuesto por LOTERÍA para la regulación del juego y normativa complementaria.

El Licenciario de Juego en Línea deberá adherir a las normas ISO/IEC 27001 e ISO 9001 sobre Sistemas de Gestión de Calidad.

6.2. ENTIDADES ACREDITADAS PARA EMITIR EL INFORME DE CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS TÉCNICOS DE JUEGO

El informe de certificación de los sistemas técnicos de juego deberá ser realizado por entidades acreditadas a estos efectos.

La certificación debe abarcar los elementos y servicios del sistema técnico que puedan condicionar el desarrollo del juego, el acceso de los participantes y/o el sistema de reportes y control.

La certificación comprenderá todos los servicios y/o componentes de sistemas que aceptan, procesan, determinan el resultado, muestran, agregan y registran detalles sobre las apuestas de los jugadores; como así también aquellos que puedan condicionar el desarrollo del juego, el acceso de los participantes y/o el sistema de reportes y control.

Son elementos factibles de homologación, entre los descriptos anteriormente, los siguientes:

- El registro de usuario y la comprobación de las prohibiciones subjetivas.
- La integración con servicios de verificación de la identidad.
- La cuenta de juego y la gestión de los fondos de los participantes.
- La integración de la plataforma de juego con la pasarela de pagos.
- El software de juego y el generador de números aleatorios.

- La integración de la plataforma de juego con el software de juego.
- La integración con servicios de información sobre eventos, probabilidades, riesgos, precios o resultados de los mismos.
- Las aplicaciones de back-office que puedan alterar la configuración, el desarrollo y el resultado de los juegos. Por ejemplo, la aplicación de back-office que permita rectificar el ganador de una apuesta.
- El registro y la trazabilidad de los datos.
- El Sistema de Reportes y Control: Réplica de la base de datos (RBD).
- La interfaz de usuario: Páginas web, scripts, objetos flash, etc.
- Las aplicaciones descargables o las apps para terminales móviles.
- Las terminales físicas de carácter accesorio.
- Los elementos de juego físicos utilizados en el juego, como por ejemplo las mesas de ruleta para la versión «en vivo».
- Cualquier otro elemento que pueda condicionar el desarrollo del juego, el acceso de los participantes y/o el sistema de reportes y control.

En tanto, no requieren homologación:

- La terminal de usuario personal del participante.
- Las redes públicas de telecomunicaciones.
- Los proveedores de medios de pago, las redes de medios de pago o las pasarelas de pago.
- Los proveedores de servicios de verificación de la identidad.
- Los proveedores de servicios de información sobre eventos, probabilidades, riesgos, precios o resultados de los mismos.
- Los sistemas de información del Licenciario de Juego en Línea que no puedan alterar la configuración, el resultado o el desarrollo de los juegos, o participen en el registro y la trazabilidad de los datos. Por ejemplo:
 - Las aplicaciones de back-office que únicamente consulten datos.
 - El sistema de contabilidad general del Licenciario de Juego en Línea,
 - El datawarehouse del Licenciario de Juego en Línea, si no forma parte del registro y trazabilidad del juego.
- El «call center» cuando no se utilice para realizar juego, sino para dar soporte a consultas, quejas y reclamaciones.

7. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS JUEGOS

7.1. VARIANTES DE JUEGOS

Tanto el juego original como sus variantes de juegos deberán cumplir los mismos requerimientos que los juegos del que se originan y contar con autorización previa de LOTERÍA para su desarrollo.

7.2. FORMALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE APUESTAS:

La formalización y validación de apuestas se efectuará por el medio o medios establecidos por el Licenciario de Juegos en Línea en sus reglas particulares del juego y autorizados por LOTERÍA.

La unidad mínima de apuesta se corresponde con el importe mínimo que puede jugarse en cada apuesta y deberá expresarse en la moneda de curso legal Argentina.

7.3. LÍMITES DE LA PARTICIPACIÓN:

La LOTERÍA podrá establecer obligaciones por las que imponga a los Licenciarios de Juegos en Línea el establecimiento de mecanismos que aseguren la limitación temporal de la participación de cada juego, así

como también mecanismos que permitan fijar un tope máximo a la cantidad de crédito ingresado en la sesión.

7.4. PARTICIPACIÓN EN EL JUEGO:

La participación en cada juego se efectuará por el medio o medios establecidos por el Licenciario de Juegos en Línea en sus reglas particulares del juego.

7.5. BONOS O CRÉDITOS QUE PUEDEN SER OTORGADOS POR LOS LICENCIARIOS DE JUEGOS EN LÍNEA:

Corresponde al Licenciario de Juegos en Línea la publicación en sus canales interactivos de los términos que regulen las condiciones bajo las cuales se ofrecen y otorgan los bonos y/o créditos a los jugadores, no pudiendo exceder los mismos los límites establecidos por LOTERÍA y siempre que no alteren la dinámica de los juegos ni induzcan a los participantes a confusión respecto de la naturaleza del juego.

Corresponde asimismo al Licenciario de Juegos en Línea publicar en su plataforma de juego las condiciones de aplicación y períodos de vigencia de los bonos o créditos, así como los términos de los mismos.

7.6. PAGO DE LOS PREMIOS:

El pago de los premios se efectuará de conformidad a lo establecido por la Ley 14.235, su Decreto Reglamentario, el Reglamento Técnico de Juego en Línea de la Provincia de Santa Fe, el presente Anexo II y las reglas particulares establecidas por los Licenciarios de Juegos en Línea.

El Licenciario de Juegos en Línea queda obligado al pago de los premios obtenidos en el juego y procederá al pago de los mismos a los participantes acreedores en los términos y condiciones fijados en las reglas particulares del juego y, en su defecto, por el mismo medio empleado para el pago de la participación. El pago del premio en ningún caso supondrá costo u obligación adicional para el participante premiado.

La LOTERÍA establecerá los procedimientos y las obligaciones adicionales que resulten precisas en relación con el pago de los premios para la mejor protección de los participantes y del interés público comprometido.

8. GESTIÓN DE CAMBIOS

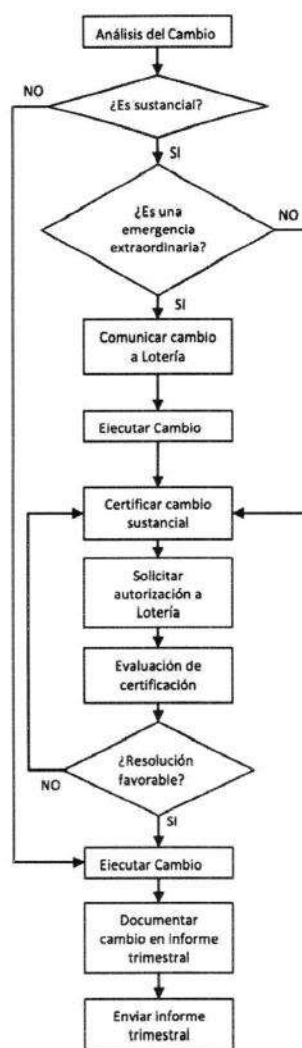
8.1. GESTIÓN DE CAMBIOS EN EL SISTEMA TÉCNICO DE JUEGO

El Licenciario de Juego en Línea debe disponer de un proceso formal de aprobación interna de todos los cambios que abarca desde la petición de cambio hasta su aprobación por los responsables correspondientes. Las obligaciones de cumplimiento en materia de gestión de cambios forman parte de este proceso formal.

El objetivo del siguiente diagrama es resumir de una forma gráfica aquellas fases del procedimiento de gestión de cambio, en el que deben considerarse las obligaciones establecidas por LOTERÍA.

Diagrama de gestión de cambio:

24



Análisis del cambio

En la fase de análisis el Licenciario de Juego en Línea ha de evaluar si el cambio es de carácter “sustancial” o no, teniendo en cuenta los criterios de valoración establecidos en el punto 8.4 del presente documento. Sin perjuicio de ello, la evaluación de si un cambio es “sustancial” es responsabilidad del Licenciario de Juego en Línea, que es quien mayor conocimiento posee sobre su propio sistema.

Realizada esta evaluación pueden darse dos casos:

- En caso de que bajo el criterio del Licenciario de Juego en Línea y de manera justificada se concluya que el cambio no es sustancial, el Licenciario de Juego en Línea puede proceder a realizar el cambio, sin que sea necesario realizar ninguna comunicación a LOTERÍA ni someter el cambio a su autorización previa.
- En caso de que bajo el criterio del Licenciario de Juego en Línea y de manera justificada se concluya que el cambio es sustancial, el Licenciario de Juego en Línea deberá certificar el cambio.

En todo caso, las peticiones de cambio y las decisiones tomadas se registrarán y podrán ser objeto de posterior auditoría. Si LOTERÍA estimara sustancial alguno de los cambios realizados previamente en componentes críticos, requerirá al Licenciario de Juego en Línea para que proceda a la certificación de los cambios, sin perjuicio de la posibilidad de requerir la retirada del cambio hasta que obtenga la certificación pertinente.

Certificación de los cambios sustanciales

La puesta en producción de un cambio sustancial exige la certificación previa del sistema objeto del cambio.

Solicitar autorización a LOTERÍA

La solicitud de autorización de cambio sustancial se realizará a través de los canales formales de comunicación con LOTERÍA.

Evaluar certificación

LOTERÍA evaluará la solicitud e informará la resolución de la misma.

Ejecutar cambio sustancial

El Licenciario de Juego en Línea no debe poner en producción el cambio sustancial hasta obtener la autorización de LOTERÍA expresa.

Ejecutar cambio no sustancial

En caso de que, tras la evaluación del cambio por parte del Licenciario de Juego en Línea, se determine que el cambio es no sustancial, se puede ejecutar el cambio, sin necesidad de comunicación a LOTERÍA.

Deberán conservarse copias de los binarios de los elementos software de todas las versiones software que se hayan utilizado en el sistema técnico efectivamente empleado en los últimos cuatro años. Estas copias podrán ser objeto de posteriores auditorías.

Documentar cambio en el informe trimestral

Cualquier cambio que se ejecute sobre un elemento crítico deberá quedar documentado en un informe que se enviará trimestralmente a LOTERÍA. La información relativa a la elaboración y envío del informe trimestral de cambios se detalla en el apartado 8.3 de la presente.

Envío del informe trimestral

El envío del informe trimestral se realizará a través de los canales de comunicación formales dispuestos por LOTERÍA. A tal efecto, en el apartado 8.3 de la presente, se explica toda la información relativa al envío del informe trimestral de cambios.

8.2. CAMBIO POR EMERGENCIA EXTRAORDINARIA

Comunicar cambio a LOTERÍA

Las comunicaciones de cambio por emergencia extraordinaria se realizarán a través de los canales de comunicación formales dispuestos por LOTERÍA. La comunicación deberá realizarse con anterioridad al cambio o en las siguientes 24 horas a su realización.

Certificación del cambio sustancial

El Licenciario de Juego en Línea dispone de 180 (ciento ochenta) días para presentar la documentación de certificación de los cambios desde la comunicación, o en su defecto desde que se realizó la primera de las acciones correctivas de emergencia. Se deberá presentar un informe que acredite las circunstancias excepcionales y el riesgo para la seguridad del sistema técnico de juego.

Del

8.3. INFORME TRIMESTRAL DE CAMBIOS

Cualquier cambio que se ejecute sobre un elemento crítico deberá quedar documentado en un informe que se enviará trimestralmente a LOTERÍA.

El informe trimestral consiste en la relación de los cambios realizados sobre componentes críticos. Para cada cambio se deberá incluir:

- Un identificador del cambio, la fecha de ejecución.
- Una descripción conceptual y cualitativa del cambio. Deberá explicar el motivo del cambio, los componentes críticos sobre los que tiene impacto y el fin que se persigue con su implementación.
- Calificación motivada del cambio como sustancial o no sustancial.
- No debe incluir binarios y no se requiere incluir huella o hash de las versiones desplegadas.
- Se podrán abstraer o agrupar aquellos cambios que respondan a la misma naturaleza o que se rijan por el mismo motivo.
- Se podrá elaborar un único informe por Licenciario de Juego en Línea o varios. En este último caso se describirán los criterios de la división.

Un ejemplo de formato de informe podría ser el siguiente:

ÍNDICE DEL INFORME

1. Cambios sustanciales realizados por emergencia extraordinaria.
2. Cambios sustanciales realizados con autorización previa de LOTERÍA.
3. Cambios no sustanciales en los que el criterio del Licenciario de Juego en Línea se desvía del criterio de LOTERÍA para la calificación del cambio como no sustancial (de acuerdo con el apartado 8.4 del presente Anexo).
4. Cambios no sustanciales en los que el criterio del Licenciario de Juego en Línea coincide con el criterio de LOTERÍA para la calificación del cambio como no sustancial (de acuerdo con el apartado 8.4 del presente Anexo).

Para cada uno de los apartados indicados anteriormente, indicar:

Identificador del Cambio	Fecha de Ejecución	Descripción Conceptual (1)	Justificación para cambios no sustanciales (2)

(1) En los casos en los que se produzca un cambio de versión del software de uno de los elementos críticos, indicar el identificador de la versión a la que se migra, en la descripción conceptual.

(2) La justificación es especialmente necesaria en aquellos casos en los que el criterio del Licenciario de Juego en Línea se desvíe de los criterios generales de LOTERÍA del apartado 8.4 del presente Anexo.

El envío del informe trimestral se realiza a través de los canales de comunicación formales dispuestos por la LOTERÍA.

8.4. CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE GESTIÓN DE CAMBIOS SUSTANCIALES Y NO SUSTANCIALES

Dado que la decisión sobre el carácter sustancial de un cambio requiere un exhaustivo conocimiento del sistema y un previo análisis de riesgos, la respuesta de la LOTERÍA podrá consistir en directrices y recomendaciones generales de carácter conceptual, que ayuden al Licenciario de Juego en Línea a tomar la decisión final. El Licenciario de Juego en Línea deberá proporcionar suficiente información en la consulta para permitir valorar el alcance de los cambios sobre cada componente crítico.

La calificación de un cambio como “sustancial” debe partir de un criterio de proporcionalidad entre la evaluación de los riesgos asociados al cambio, la necesaria flexibilidad de un mercado en constante evolución y el coste que cada proceso de certificación representa. También ha de valorarse que también existen riesgos asociados a no realizar un cambio.

Los riesgos regulatorios deben ser evaluados tomando como referencia los objetivos de la Ley Nº 14.235, de regulación de juego, valorando entre otros:

- el impacto sobre el control de las prohibiciones subjetivas
- el juego responsable
- la compatibilidad de la oferta de juego con los juegos regulados
- el juego justo y su correcto funcionamiento
- la autenticidad y el cómputo correcto de las apuestas
- la trazabilidad de las operaciones realizadas
- la monitorización por el LOTERÍA a través del Sistema de Reportes y Control
- la seguridad de los juegos y especialmente en el acceso del participante
- la recuperación de datos ante cualquier incidencia

Los sistemas técnicos de juego revisten una gran complejidad. Las dependencias entre los elementos hardware, software y de red que constituyen la unidad central de juegos y el acoplamiento que puede existir entre sus diferentes componentes software complican la definición de cambio sustancial sobre los elementos clasificados como críticos. Esto hace muy difícil enumerar todos los tipos de cambio que pueden presentarse y valorar el impacto y alcance de los mismos en cada sistema técnico concreto.

Por todo ello la primera valoración respecto a si un cambio debe ser calificado como “sustancial” corresponde al propio Licenciario de Juego en Línea que es el principal conocedor de su sistema técnico.

Es importante tener en cuenta que la complejidad técnica de un cambio no está directamente relacionada con el riesgo asociado al cambio desde el punto de vista de cumplimiento normativo. Por ejemplo, un cambio en los parámetros de los juegos no será considerado un cambio sustancial pero su puesta en producción podría suponer un incumplimiento de los requisitos y limitaciones de los juegos; un cambio en la interfaz gráfica normalmente no será considerado un cambio sustancial pero su puesta en producción podría suponer un incumplimiento de las obligaciones de información al jugador.

Aunque la decisión en la valoración de si un cambio es sustancial o no es del Licenciario de Juego en Línea, LOTERÍA vela por que todos los Licenciarios de Juego en Línea sigan criterios de valoración similares que atiendan a los objetivos de la normativa y que sean proporcionados. En este contexto, a continuación, se desarrolla el criterio de la LOTERÍA en la calificación de un cambio como “sustancial” en determinados supuestos, sin perjuicio de que justificadamente el criterio del Licenciario de Juego en Línea pueda desviarse de esta recomendación, en cuyo caso se deberá informar de forma motivada en el informe trimestral de cambios.

El criterio de LOTERÍA se va actualizando conforme se van planteando situaciones o ejemplos de interés para varios Licenciarios de Juego en Línea y para adaptarse a la rápida evolución tecnológica del sector. Se han identificado los principales riesgos en la incorporación de nuevos juegos entre áreas: la integración entre los diferentes componentes software, el correcto funcionamiento de la sesión destinada al juego de máquinas de azar y el correcto funcionamiento de los juegos. En este escenario es posible definir en qué casos la incorporación de un nuevo juego o de una nueva tecnología de acceso constituye un cambio sustancial y por tanto debe ser previamente homologado. Con ello se reducen de forma significativa las cargas para los Licenciarios de Juego en Línea y para la LOTERÍA y se agiliza la puesta en producción de nuevos juegos y de nuevas tecnologías de acceso, dando respuesta a una demanda del sector sin reducción de las garantías seguridad de la homologación.

En el marco de gestión de cambios en los supuestos de incorporación de nuevos juegos o nuevas tecnologías de acceso es el siguiente:

- Será necesario certificar la integración de cada Licenciario de Juego en Línea “Negocio a consumidor” (B2C) con las diferentes plataformas de cada uno de sus proveedores (móvil, PC, etc.). La certificación específica de cada uno de los juegos y de cada una de las tecnologías de

acceso disponibles podrá ser realizará tanto por Licenciario de Juego en Línea como por el proveedor.

- Desde un punto de vista operativo, los Licenciarios de Juego en Línea B2C que deseen incorporar nuevos juegos a su oferta de juego no necesitan solicitar ante el LOTERÍA cambio sustancial si ha homologado previamente los juegos, siempre que la integración del Licenciario de Juego en Línea B2C con el proveedor ya está homologada.

Los supuestos de cambio analizados se clasifican en los siguientes grupos:

- Cambios sustanciales de seguridad
- Cambios sustanciales relativos al registro de usuario
- Cambios sustanciales relativos a la cuenta de juego
- Cambios sustanciales relativos al software de juego
- Cambios que podrían NO ser sustanciales

Cambios sustanciales de seguridad

1. Es cambio sustancial la incorporación de un nuevo CPD o su traslado a una ubicación diferente a los ya existentes.

2. Es cambio sustancial la modificación del esquema de autenticación de los participantes en el sistema técnico de juego o la implementación de un nuevo método de autenticación en la comunicación con los participantes.

Cambios sustanciales relativos al registro de usuario

3. Es sustancial el cambio en los procedimientos de verificación de identidad de los usuarios, del tratamiento de las respuestas, de la lógica de comprobaciones o de la activación de usuarios.

Ejemplos:

- Cambios en las consultas al Registro de Autoexclusión
- Cambios en las consultas al Servicio Web de Verificación de Jugadores.

Cambios sustanciales relativos a la cuenta de juego

4. Cambios en el modo de integración con los proveedores de juego.

5. Cambio íntegro de la pasarela de pagos.

Cambios sustanciales relativos al software de juego

6. Un cambio mayor de la versión del software de juego previamente homologado.

7. La incorporación de un nuevo proveedor de software de juego.

8. Cambio en el modelo de integración del Licenciario de Juego en Línea con el proveedor de software de juego. En caso de que existan varios tipos de integración, deberán certificarse todas ellas. Por ejemplo, si existe una integración con la plataforma para PC y otra integración con la plataforma para móvil, será necesario certificar la correcta integración del Licenciario de Juego en Línea con su proveedor para todos los supuestos.

9. La incorporación de un nuevo juego en los siguientes casos:

- Si se trata de un desarrollo propio.
- Si el juego es proporcionado por un proveedor que carece de licencia.
- Si el juego es proporcionado por un proveedor con licencia, pero dicho juego no ha sido homologado previamente por el proveedor.

10. Cambio en juegos o variantes de juegos homologados, cuando supongan el despliegue de nuevos componentes software críticos para el correcto desarrollo del juego. No será necesario certificar variantes de juego cuando los cambios se limiten a la parametrización del cambio ya certificado.

11. La puesta en producción de nuevas tecnologías de acceso a juegos.

12. En el caso de las apuestas deportivas, la inclusión de apuestas en directo.
13. Cambios que modifiquen la generación de los números aleatorios y el tratamiento de esta información.

Cambios que podrían NO ser sustanciales

Cambios relativos a la funcionalidad que podrían no ser sustanciales:

14. Sistemas de propósito general que ya han sido homologados previamente, o cambios sobre los mismos que no supongan una alteración de la lógica de componentes críticos:

- Software de propósito general: sistemas operativos, librerías de desarrollo, base de datos, servidor web, servidor de aplicaciones, etc.
- Elementos de red o de cableado.
- Equipos hardware.

15. Cambios realizados sobre el software del componente crítico:

- Mantenimiento correctivo, corrección de errores o bugs.
- Cambios que afecten únicamente al rendimiento.
- Cambios que implementen políticas promocionales o de fidelización, siempre que no supongan grandes cambios en la cuenta de juego y que garanticen la trazabilidad de las operaciones.

16. Cambios en las fuentes de información documentales utilizadas para la acreditación de la veracidad de los datos asociados al registro de usuario.

17. Inclusión de nuevos medios de pago sobre la pasarela de pagos previamente homologada.

18. Cambios en la interfaz web.

19. Para un Licenciario de Juego en Línea B2C no se considera sustancial la inclusión de nuevos juegos siempre y cuando se den las siguientes circunstancias:

- Los juegos están previamente homologados por un proveedor que es titular de una licencia de juego.
- La integración del Licenciario de Juego en Línea con el proveedor de juego ya ha sido homologada previamente.

20. La parametrización de juegos previamente homologados siempre que no suponga el despliegue de nuevos componentes software críticos para el funcionamiento del juego.

Cambios relativos a la seguridad que podrían no ser sustanciales:

La seguridad debe ser entendida como un proceso iterativo e incremental. La incorporación de nuevos elementos o cambios sobre el sistema técnico de juego deben llevarse a cabo en el marco de la gestión de la seguridad de la información del Licenciario de Juego en Línea, pero no necesariamente será objeto de una nueva certificación.

21. Los cambios en políticas, procesos, procedimientos o medidas técnicas u organizativas, siempre que no supongan un menoscabo o una pérdida de garantías sobre las previamente homologadas.

22. La seguridad relativa a nuevas tecnologías o aplicaciones de acceso del participante (por ejemplo, aplicaciones para smartphones) deberá someterse a los controles definidos por el Licenciario de Juego en Línea y serán objeto de las "pruebas de penetración y análisis de vulnerabilidades" establecidos en la normativa. La correcta gestión de la seguridad deberá acreditarse a través de los informes de auditoría bianuales.

DL