



SERIE DE NORMAS

GLI-19:

Sistema de Juegos de Azar Interactivos

Versión: 2,0

Fecha de publicación: 15 de febrero de 2013



Esta página ha sido intencionalmente dejada en
blanco

ACERCA DE ESTA NORMA

Esta norma ha sido producida por **Gaming Laboratories International, LLC** con el propósito de ofrecer certificaciones independientes a los operadores con base en esta Norma y cumplir con los requisitos aquí establecidos.

El operador deberá presentar sus equipos junto con una solicitud para que sean certificados de acuerdo con esta Norma. Tras la certificación, Gaming Laboratories International, LLC hará entrega de un certificado de cumplimiento evidenciando la certificación en esta Norma.

Esta página ha sido intencionalmente dejada en
blanco

Tabla de contenido

CAPÍTULO 1	7
1.0 DESCRIPCIÓN GENERAL	7
1.1 Introducción.....	7
1.2 Reconocimiento de otras normas revisadas.....	8
1.3 Propósitos de las Normas Técnicas	8
1.4 Interpretación de este documento	9
1.5 Otros documentos que podrán ser pertinentes.....	10
CAPÍTULO 2	11
2.0 REQUISITOS PARA LA PLATAFORMA DE JUEGO	11
2.1 Introducción.....	11
2.2 Registro de la cuenta de jugador	11
2.3 Controles de cuentas de jugador.....	14
2.4 Programa de Control.....	21
2.5 Software cliente.....	23
2.6 Desactivación/Activación de juego	25
2.7 Juegos incompletos	26
2.8 Apagado y recuperación	27
2.9 Mal funcionamiento	28
2.10 Geoubicación	28
2.11 Publicidad.....	29
2.12 Programas de fidelidad del jugador	29
2.13 Presentación de informes.....	30
CAPÍTULO 3	36
3.0 REQUISITOS PARA EL JUEGO.....	36
3.1 Introducción.....	36
3.2 Interfaz de jugador.....	36
3.3 Requisitos generales de juego	37
3.4 Funciones especiales de bonificación/juego	45
3.5 Requisitos de los juegos Peer to Peer	47
3.6 Repetición del juego.....	49
CAPÍTULO 4	51
4.0 REQUISITOS DEL GENERADOR DE NÚMEROS ALEATORIOS (GNA)	51
4.1 Introducción.....	51
4.2 Escalamiento.....	52
4.3 GNA basado en hardware.....	53
4.4 GNA basado en software.....	53
CAPÍTULO 5	55
5.0 REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN (SI)	55
5.1 Declaración general	55
5.2 Política de seguridad de la información.....	55
5.3 Controles administrativos	56
5.4 Controles técnicos.....	61
5.5 Controles físicos y ambientales.....	66
CAPÍTULO 6	68
6.0 REQUISITOS PARA LOS PREMIOS MAYORES PROGRESIVOS.....	68

6.1	<i>Introducción</i>	68
6.2	<i>Diseño y operación del premio mayor progresivo</i>	68
Apéndice A		74
A.0	<i>APUESTAS SOBRE EVENTOS</i>	74
A.1	<i>Introducción</i>	74
A.2	<i>Requisitos de apuestas</i>	74
A.3	<i>Resultados</i>	77
A.4	<i>Ganancias</i>	79
A.5	<i>Apuestas con probabilidades fijas</i>	80
A.6	<i>Apuestas cruzadas</i>	82
A.7	<i>Sistemas de apuestas externos</i>	83
A.8	<i>Historial de apuestas y registros</i>	85
Apéndice B		88
B.0	<i>REQUISITOS CRUPIER EN VIVO/JUGADOR PROXY</i>	88
B.1	<i>Introducción</i>	88
B.2	<i>Requisitos generales</i>	88
B.3	<i>Apuestas por Interfaz de Internet</i>	90
B.4	<i>Apuestas por medio de un jugador proxy</i>	91
B.5	<i>Dispositivos de reconocimiento automatizado</i>	93
B.6	<i>Servidor de control de transmisión simultánea</i>	93
B.7	<i>Requisitos operativos</i>	94
B.8	<i>Requisitos del Estudio de crupiers en vivo</i>	95
Glosario		100

CAPÍTULO 1

1.0 DESCRIPCIÓN GENERAL

1.1 Introducción

1.1.1. Declaración general. Gaming Laboratories International, LLC (GLI) ha estado realizando pruebas a dispositivos de juegos desde 1989. En el transcurso de los años, hemos desarrollado muchas de las normas para las jurisdicciones en todo el mundo. En los últimos años, muchas jurisdicciones han optado por solicitar pruebas de normas sin antes crear sus propios documentos de normas. Además, con la tecnología que cambia casi mensualmente, las nuevas tecnologías no están siendo incorporadas lo suficientemente rápido en las normas existentes debido al largo proceso de formulación de normas administrativas. El presente documento, *Norma GLI 19* establece las Normas técnicas para los Sistemas de juegos de azar interactivos utilizados en el entorno de Internet.

1.1.2 Historial del documento. A continuación presentamos y damos crédito a las agencias cuyos documentos hemos revisado antes redactar esta norma. Es política de **Gaming Laboratories International, LLC** actualizar este documento tanto como sea posible a fin de reflejar los cambios en la tecnología, los métodos de prueba o los métodos de engaño. Este documento será distribuido gratuitamente a todas las personas que lo soliciten. Puede obtenerse como descarga en nuestro sitio web en www.gaminglabs.com o enviándonos un correo a:

Gaming Laboratories International, Inc.

600 Airport Road
Lakewood, NJ 08701
(732) 942-3999 Tel
(732) 942-0043 Fax

1.2 Reconocimiento de otras normas revisadas

1.2.1 Declaración General. Estas normas se han elaborado con base en la revisión y el uso de algunas partes de los documentos de las organizaciones que figuran a continuación. Nuestro reconocimiento y agradecimiento a los reguladores que han recopilado estos documentos:

- a) La Comisión de Control de Juegos de Apuestas de Alderney;
- b) La Comisión de Juegos de Gibraltar;
- c) La Autoridad de Loterías y Juegos, Malta;
- d) La Comisión Reguladora de Servicios Financieros de Antigua y Barbuda;
- e) La División de Políticas y Cumplimiento de Leyes de los Juegos de Azar de Columbia Británica;
- f) La Administración Autónoma de los Monopolios del Estado de Italia;
- g) El Departamento de Economía y Finanzas de Tasmania, División de Rentas y Juegos de Azar;
- h) La Comisión de Juegos de Apuestas del Reino Unido;
- i) Comisión de Juegos de Azar de Nevada y la Junta Estatal para el Control de Juegos de Azar
- j) Loto-Quebec Normas para los Sistemas de Juegos de Azar en Internet
- k) La Autoridad Danesa de Juegos de Apuestas
- l) La Comisión Nacional de Juegos de Apuestas de España

1.3 Propósitos de las Normas Técnicas

1.3.1 Declaración General. Los objetivos de esta norma técnica son las siguientes:

- a) Eliminar criterios subjetivos en el análisis y certificación de la operación de los Sistemas de juegos de azar interactivos (SJAI).
- b) Realizar pruebas únicamente en aquéllos criterios que impacten la credibilidad e integridad de los Sistemas de juegos de azar interactivos desde el punto de vista de la recaudación de ingresos y también del jugador.
- c) Crear una norma que asegure que los juegos disponibles vía Internet son justos, seguros y susceptibles de ser auditados y operados correctamente.

- d) Distinguir entre las políticas públicas locales y los criterios de laboratorio. En **Gaming Laboratories International, LLC** creemos que cada jurisdicción local es libre de establecer su propia política pública con respecto a los juegos de azar.
- e) Reconocer que la evaluación de los sistemas de control interno (tales como la legislación contra el blanqueo de dinero y los procesos Financieros y Comerciales) empleados por los operadores del Sistema de juegos de azar interactivos no debe estar incorporada en la norma, sino que se debe permitir que el organismo regulador de cada jurisdicción local realice dicha evaluación como parte del proceso de concesión de licencias.
- f) Reconocer que las pruebas no relacionadas con los juegos (como las Pruebas Eléctricas) no deben incorporarse en esta norma, sino que deben ser asignadas a los laboratorios especializados en ese tipo de pruebas. Salvo en los casos expresamente señalados en la norma, las pruebas no están dirigidas hacia temas de salud o de seguridad. Estos asuntos son responsabilidad del fabricante, el comprador y el operador de los equipos.
- g) Construir una norma que se puedan cambiar o modificar fácilmente para permitir la incorporación de nuevas tecnologías.
- h) Construir una norma que no especifique ningún método o tecnología particular para ningún elemento o componente de un Sistema de juegos de azar interactivos. Lo que se busca es permitir el uso de una amplia gama de métodos conformes a las normas, mientras que al mismo tiempo se alienta el desarrollo de nuevos métodos.

1.4 Interpretación de este documento

1.4.1 No hay Limitaciones de Tecnologías. Este documento no se debe leer de manera tal que se dé a entender una limitación en el uso de tecnologías futuras. No debe interpretarse que si una tecnología no se menciona en el documento, entonces no está permitida. Por el contrario, conforme se vayan desarrollando nuevas tecnologías, esta norma será revisada, se harán cambios y se incorporarán nuevas normas mínimos para esas nuevas tecnologías.

1.4.2 Proveedores y Operadores del Software. Los componentes de un Sistema de juegos de azar interactivos, aunque puedan estar contruidos de forma modular, están diseñados para funcionar como una sola pieza. Además, los componentes de un Sistema de juegos de azar interactivos podrían estar desarrollados para tener características configurables, la configuración final dependerá de las opciones elegidas por el operador final. Desde la perspectiva de prueba, es posible que no se puedan probar todas las funciones configurables de un componente de un Sistema de juegos de azar interactivos presentado por un proveedor de software ante la ausencia de la configuración final elegida por el operador.

- a) Debido a la naturaleza integral de los SJAI, existen numerosos requisitos en este documento que podrían aplicar tanto a los proveedores como a los operadores (ya sean Proveedores de juego, Proveedores de plataforma, Proveedores de servidor de juego remoto (SJR), etc.) En estos casos, donde se solicitan pruebas para una versión genérica "sin marca/etiqueta" del componente, se probará y se reportará una configuración específica.
- b) Este documento no pretende ser arbitrario al definir las partes que son responsables de satisfacer los requisitos del mismo. Las partes interesadas de cada sistema podrán determinar la mejor manera de satisfacer los requisitos establecidos en este documento.

1.5 Otros documentos que podrán ser pertinentes

1.5.1 Declaración General. Esta norma abarca los requisitos reales para juegos de un solo jugador (individuales) o de varios jugadores (Multi-jugador) que se juegan a través del uso de diversos dispositivos tales como computadoras personales y dispositivos móviles vía Internet. Actualmente no existe otro documento que pueda ser aplicable.

CAPÍTULO 2

2.0 REQUISITOS PARA LA PLATAFORMA DE JUEGO

2.1 Introducción

2.1.1 Declaración General. Si el Sistema de juegos de azar interactivos está compuesto de varios sistemas informáticos en diversos lugares, el Sistema de juegos de azar interactivos como un todo y toda la comunicación entre sus componentes debe ajustarse a estos requisitos.

2.2 Registro de la cuenta de jugador

2.2.1 Declaración General. El Sistema de juegos de azar interactivos deben emplear un mecanismo para recoger (ya sea en línea o a través de un procedimiento manual aprobado por el órgano regulador) la información del jugador antes del registro de una cuenta de jugador. El sistema no debe permitir que un jugador deposite más de un límite monetario, tal como se especifica en los términos y condiciones, ni retirar fondos hasta que se verifique la información de registro. El jugador debe estar debidamente registrado y su cuenta de jugador debe estar activada antes de que el sistema le permita jugar utilizando los fondos depositados.

2.2.2 Verificación de edad e identificación. Se debe realizar un control de identidad cada vez que una persona intente registrarse.

- a) Sólo se podrán registrar los jugadores con edad legal para realizar apuestas en la jurisdicción. El Sistema de juegos de azar interactivos debe denegar el registro de cualquier persona que ingrese una fecha de nacimiento que indique que es menor de edad.
- b) La Identificación de jugadores deberá verificar el nombre legal, dirección física, edad y nacionalidad de la persona como mínimo.
- c) Los detalles de la verificación de jugadores se debe mantener en línea de manera segura.

-
- d) Se pueden utilizar terceros para comprobar la edad y/o de la identidad de los jugadores según lo permitido por el órgano regulador.
 - e) El Sistema de juegos de azar interactivos debe tener la capacidad de mantener la información sobre la actividad de cualquier jugador, de tal forma que si se encuentra que un jugador es menor de edad, el organismo regulador tendrá toda la información necesaria para adoptar todas las medidas que considere apropiadas. El licenciario debe suspender de inmediato cualquier cuenta que preste servicios de juego de azar a menores y seguir las políticas públicas establecidas al detectar una persona menor de edad.

2.2.3 Privacidad. Como parte del proceso de registro, el jugador debe aceptar la política de privacidad aplicable. La política de privacidad debe determinar la información mínima a recopilar, el propósito para la recopilación de información y las condiciones en las que puede revelarse dicha información:

- a) La información obtenida respecto al registro de jugadores o la creación de cuentas no debe infringir la política de privacidad;
- b) Cualquier información sobre el estado actual de las cuentas del jugador debe considerarse confidencial, salvo que la divulgación de dicha información sea requerida por ley;
- c) Toda información del jugador debe ser borrada de manera segura (es decir, no sólo suprimida) de discos duros, cintas magnéticas, memorias de estado sólido y otros dispositivos antes de retirar el dispositivo. Si no es posible, el dispositivo de almacenamiento debe ser destruido; y
- d) Se debe publicar la política de privacidad en la Plataforma de juegos que sea de fácil acceso para el jugador a través del canal de comunicación utilizado para acceder a dicha plataforma.

2.2.4 Cookies. Ninguna de las cookies utilizadas debe contener códigos maliciosos. Se debe informar al jugador del uso de cookies en el momento de su registro. Cuando se requieran cookies para jugar, el juego no puede ocurrir si el Dispositivo de jugador no las acepta.

2.2.5 Términos y condiciones. Como parte del proceso de registro, el jugador debe aceptar los términos y condiciones del servicio.

- a) Los términos y condiciones deben especificar lo que ocurrirá con las apuestas colocadas pero que permanecen como no decididas en juegos incompletos.
- b) Los términos y condiciones de juego deben definir claramente las reglas que traten el mal funcionamiento irrecuperable del hardware / software de juego, incluyendo si este proceso resultará en la anulación del pago de premios o las jugadas.
- c) Los términos y condiciones deben aconsejar al jugador mantener su contraseña y el ID de inicio seguros; también se deben indicar los requisitos con respecto a los cambios obligados de contraseña, la seguridad de la contraseña y otros elementos relacionados.
- d) Los términos y condiciones deben indicar que no se permite la participación de menores de edad en las actividades de juego remoto.
- e) Los términos y condiciones deben afirmar que sólo los jugadores legalmente permitidos por sus respectivas jurisdicciones pueden participar en las actividades de juego.
- f) Los términos y condiciones deben describir el método para notificar a los jugadores de las actualizaciones. Cuando proceda, los términos y condiciones actualizados deben ser aceptados específicamente por el jugador.

2.2.6 Creación de cuentas de jugador. Una vez se verifique con éxito la edad y la identidad, el jugador no se encuentra en ninguna lista de exclusiones, y el jugador ha aceptado todas las políticas de privacidad y los términos y condiciones, se finalizará el registro de la cuenta del jugador y la cuenta del jugador puede activarse.

- a) Cada jugador activo cuenta debe tener un identificador único para permitir la identificación del jugador y de los detalles de la cuenta.
- b) El jugador sólo podrá tener una cuenta activa en un momento dado a menos que esté específicamente autorizado por el órgano regulador.

2.3 Controles de cuentas de jugador

2.3.1 Sesión de jugador. Una sesión de jugador consta de todas las actividades y de las comunicaciones realizadas por un jugador autorizado y el Sistema de juegos de azar interactivos entre el momento en que el jugador autorizado ingresa en el Sistema de juegos de azar interactivos hasta el momento en que el jugador autorizado sale o se desconecta del Sistema de juegos de azar interactivos. Un juego que requiera de un pago monetario sólo puede ocurrir durante una sesión de juego. Cuando un sistema proporciona acceso a varios juegos desde un salón, los jugadores podrán jugar más de un juego durante la sesión.

2.3.2 Inicio de sesión de jugador. Una sesión de jugador se inicia cuando un jugador inicia sesión en el Sistema de juegos de azar interactivos.

- a) El jugador debe tener asignado (o haber creado) un identificador electrónico como un certificado digital o una descripción de cuenta y una contraseña para iniciar una sesión.
- b) El Sistema de juegos de azar interactivos debe permitir que los jugadores cambien sus contraseñas, y debe recordarles periódicamente.
- c) En caso de que un jugador haya olvidado su contraseña o PIN, la Plataforma de juego debe proporcionar un proceso seguro para volver a autenticar al jugador y recuperar o restablecer la contraseña o PIN. Cualquier proceso para manejar la pérdida de ID o contraseña de jugador debe ser claramente descrito para el jugador y ser lo suficientemente seguro.
- d) Cuando un jugador inicia sesión en el Sistema de juegos interactivos, se debe mostrar la última vez que iniciaron sesión.
- e) Cada sesión de jugador debe tener un identificador único asignado por el Sistema de juegos interactivos que distinga la sesión actual de sesiones anteriores o futuras.

2.3.3 Inactividad de sesión impuesta por el jugador. Durante un juego P2P, el software debe permitir que los usuarios fijen el estado "Ausente", que se podría utilizar si el jugador tiene ausentarse por un momento. Esta función se debe explicar plenamente en las pantallas de ayuda o en los términos y condiciones aplicables.

-
- a) El estado "Ausente" debe rechazar todo juego, y también debe resultar en la omisión del turno del jugador automáticamente durante cualquier ronda de juego que tenga lugar mientras este estado se encuentra activo.
 - b) Si un jugador fija el estado de "Ausente" en medio de una ronda de juego, perderá automáticamente su juego para esa ronda (por ejemplo, para una partida de póquer, el software deberá doblar automáticamente la mano del jugador durante la próxima ronda de apuestas) suponiendo que se requieren apuestas adicionales o decisiones por parte del jugador para completar el juego.
 - c) Si un jugador realiza cualquier acción sensible al juego dentro de la ventana de juego mientras que se encuentra en estado "Ausente" (es decir, seleccionar un monto para apostar, etc.), el estado será retirado y el jugador será incluido en la próxima ronda de juego. Las acciones no sensibles al juego, tales como acceso al menú de ayuda desde la ventana de juego, no requieren la eliminación de este estado.
 - d) Si el jugador no ha tomado ninguna acción dentro del período de tiempo especificado en las pantallas de ayuda y/o en los términos y condiciones, el estado "Ausente" se fijará automáticamente.
 - e) Si un jugador ha estado "Ausente" por más de 30 minutos o el período de tiempo especificado por el órgano regulador, el jugador debe ser retirado automáticamente de la mesa en la cual se encuentra registrada.

2.3.4 Inactividad de sesión de jugador detectada automáticamente. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deben emplear un mecanismo para detectar la inactividad de sesión y poner fin a las sesiones de jugador cuando corresponda.

- a) Si la Plataforma de juego no recibe una respuesta del Dispositivo de jugador dentro de un plazo de 30 minutos o el período de tiempo determinado por el órgano regulador, debe desactivar el usuario por inactividad y terminar la sesión.
- b) Si se interrumpe una sesiones debido a la inactividad del usuario, el Dispositivo de jugador debe mostrar al jugador la finalización de la sesión en el servidor (es decir: la desactivación por inactividad del usuario) en el siguiente intento de acción sobre la Plataforma de juego.
- c) No se permite seguir jugando hasta que la Plataforma de juego y el Dispositivo de jugador establecen una nueva sesión.

2.3.5 Fin de la sesión de jugador. Una sesión de jugador finaliza cuando:

- a) El jugador notifica a la Plataforma de juego que la sesión ha finalizado (p. ej. "se desconecta").
- b) Se llega a una desconexión por tiempo de inactividad de sesión.
- c) La Plataforma de juego finaliza la sesión.
 - i) Cuando la Plataforma de juego finaliza una sesión, se debe hacer un registro por escrito en un archivo de auditoría que indique el motivo de finalización; y
 - ii) La Plataforma de juego debe intentar enviar un mensaje de finalización de sesión al Dispositivo de jugador cada vez que una sesión sea finalizada por la Plataforma de Juegos.

2.3.6 Juego responsable. Debe poder accederse fácilmente a una página de juego responsable desde cualquier pantalla donde ocurra un juego. La página de juego responsable debe contener como mínimo:

- a) Información acerca de los posibles riesgos asociados con el juego de azar, y dónde obtener ayuda para problemas de juego.
- b) Una lista de medidas de juego responsable que puedan ser invocadas por el jugador, tales como tiempos límite de sesión y límites de apuesta, y una opción para permitir que el jugador invoque dichas medidas;
- c) Los mecanismos establecidos que detectan el uso no autorizado de su cuenta, como, por ejemplo, observar la Hora del último inicio de sesión, la dirección IP del último inicio de sesión y comparar los estados de cuenta de la tarjeta de crédito con los depósitos conocidos;
- d) Un enlace a los términos y condiciones aceptados por el jugador al entrar y jugar en el sitio;
- e) Un enlace a la política de privacidad aplicable; y
- f) Un enlace al sitio web del organismo regulador.

Todos los enlaces a los servicios de problemas de juego prestados por terceros deben ser probados periódicamente por el operador. No puede ocurrir ningún juego si los enlaces utilizados para suministrar información sobre protección al jugador o juego responsable no se muestran o no están funcionando. Cuando el enlace ya no esté disponible o no se encuentre disponible por un período de tiempo significativo, el operador debe proporcionar un servicio de apoyo alterno.

2.3.7 Auto-limitación. Se debe proporcionar a los jugadores un mecanismo fácil y obvio para imponer limitaciones para los parámetros de juego, incluyendo, entre otros, depósitos, apuestas, pérdidas, y duraciones de sesiones de jugador, según lo exige el órgano regulador. El mecanismo de auto-limitación debe ofrecer las siguientes funciones:

- a) Al recibir las órdenes de auto-limitación, el Sistema de juegos interactivos debe garantizar que todos límites especificados se implementen correctamente inmediatamente o en el momento (es decir, al siguiente inicio de sesión, el día siguiente, etc.) indicado por el jugador.
- b) Las auto-limitaciones establecidas por un jugador no deben prevalecer sobre las limitaciones impuestas por el sistema ni deben contradecir la información dentro de las reglas del juego.
- c) Una vez establecidas por un jugador e implementadas por el Sistema de juegos interactivos, sólo debe ser posible reducir la severidad de la auto-limitación dando aviso con 24 horas de antelación.
- d) Las auto-limitaciones no deben verse comprometidas por eventos internos, tales como la auto-exclusión y las revocaciones de auto-exclusión.

2.3.8 Límites impuestos por el sistema. El Sistema de juegos interactivos debe ser capaz de aplicar límites a los jugadores según lo exija el órgano regulador. Los jugadores deben ser notificados con antelación de cualquier límite impuesto por el sistema y las fechas de entrada en vigor. Una vez actualizado, los límites impuestos por el sistema deben ser consistentes con lo revelado a los jugadores.

- a) Al recibir las órdenes de limitación impuesta por el sistema, el Sistema de juegos interactivos debe garantizar que todos límites especificados se implementen correctamente inmediatamente o en el momento que se le fue indicado al jugador (es decir, al siguiente inicio de sesión, el día siguiente, etc.).
- b) En los casos en que los valores de las limitaciones impuestas por el sistema (por ejemplo depósito, apuesta, pérdida, duración de sesión del jugador) sean mayores que los valores de los límites impuestos por el jugador, las limitaciones auto-impuestas deberán prevalecer.
- c) Las limitaciones impuestas por el sistema no deben verse comprometidas por eventos internos, tales como la auto-exclusión y las revocaciones de auto-exclusión.

2.3.9 Auto-exclusión. Debe proporcionarse a los jugadores un mecanismo fácil y obvio para auto-excluirse del juego, y este mecanismo debe brindar las siguientes funciones:

- a) Debe proporcionarse al jugador la opción de auto-excluirse temporalmente por un periodo específico como lo definen los Términos y Condiciones, o de forma indefinida.
- b) En el caso de auto-exclusión temporal, el Sistema de juegos interactivos debe asegurar que:
 - i) Inmediatamente después de recibir la orden de auto-exclusión, no se aceptarán nuevas apuestas o depósitos de ese jugador, hasta que la auto-exclusión temporal haya caducado, y
 - ii) Durante el periodo temporal de auto-exclusión, al jugador no se le prohibirá retirar todo o parte del saldo de su cuenta a través de la consola de gestión de la cuenta, siempre que el Sistema de juegos interactivos reconozca que los fondos se han aprobado.
- c) En el caso de auto-exclusión indefinida, el Sistema de juegos interactivos debe asegurar que:
 - i) Inmediatamente después de recibir la orden de auto-exclusión, no se aceptarán nuevas apuestas o depósitos de ese jugador, hasta que la auto-exclusión indefinida haya sido revocada, y
 - ii) El jugador haya cobrado la totalidad de su saldo de cuenta, siempre que el Sistema de Juegos Interactivos reconozca que los fondos ha sido retirados;
 - iii) Si se ha apostado en eventos reales pendientes, los términos y condiciones deben definir claramente lo que sucederá con las apuestas si la auto-exclusión sigue en pie y el correspondiente evento real se realiza, y el Sistema de juegos interactivos debe tener la capacidad de devolver todas las apuestas de los jugadores, o de resolver todas las apuestas, según corresponda; y
 - iv) Se debe proporcionar a los jugadores un mecanismo para solicitar la cancelación de la orden de auto-exclusión.

2.3.10 Exclusión impuesto por el sistema. El Sistema de Juegos Interactivos debe proporcionar un mecanismo para excluir a un jugador del juego de acuerdo con los términos y las condiciones acordadas por el jugador al el registrarse. Este mecanismo debe:

- a) Entregar al jugador una notificación del estado de exclusión e instrucciones generales para su resolución;

-
- b) Asegurar que inmediatamente después de activar la exclusión, no se acepten nuevas apuestas o depósitos de ese jugador hasta que la exclusión se haya revocado;
 - c) Si se ha apostado en eventos reales pendientes, los términos y condiciones deben definir claramente lo que sucederá con las apuestas si la exclusión sigue en pie y el correspondiente evento real se realiza, y el Sistema de juegos interactivos debe tener la capacidad de devolver todas las apuestas de los jugadores, o de resolver todas las apuestas, según corresponda; y
 - d) Durante el período de exclusión, al jugador no se le debe impedir retirar todo o parte del saldo de su cuenta, siempre que el Sistema de juegos interactivos reconozca que los fondos se han aprobado, y que la razón o razones de exclusión no prohíba dicho retiro.

2.3.11 Disputas. El Sistema de juegos interactivos debe proporcionar un mecanismo fácil y obvio para aconsejar al jugador del derecho a formular una denuncia contra el operador u otro jugador (es decir, cuando se sospecha complicidad o cuando haya un jugador perjudicial o abusivo), y permitir que el jugador notifique al órgano regulador de dicha denuncia.

- a) La información de contacto para las quejas y la solución de disputas debe ser de fácil acceso en la Interfaz de jugador.
- b) Los jugadores deberían poder presentar sus quejas y disputas las 24 horas al día, 7 días a la semana.
- c) Se deben mantener en línea los registros de toda la correspondencia relacionada con quejas y disputas durante un período de tiempo adecuado según lo determinado por el órgano regulador.
- d) Es recomendable que exista un proceso documentado de manera privada entre el operador del Sistema de juegos interactivos y el órgano regulador acerca del proceso de reporte y solución de disputas.

2.3.12 Cuentas inactivas. Una cuenta se considera inactiva si el jugador no ha iniciado sesión en la cuenta durante un período de tiempo que será especificado por el órgano regulador y en los Términos y condiciones documentados y publicados para el Sistema de juegos interactivos.

- a) Los Sistemas de juegos de azar interactivos deben emplear un mecanismo para proteger las cuentas inactivas de juegos interactivos con fondos de cualquier cambio no autorizados o extracción.

-
- b) Se recomienda establecer un proceso documentado de manera privada para manejar los fondos no reclamados de cuentas inactivas.

2.3.13 Mantenimiento de los fondos de jugadores. Los siguientes principios deben aplicarse para el mantenimiento de los fondos de los jugadores:

- a) Las cuentas de jugador en el Sistema de juegos interactivos deben estar protegidos contra el acceso inválido o actualización por métodos no aprobados;
- b) Toda transacción de depósito, retiro, transferencia o ajuste se debe mantener en un registro de auditoría del Sistema de juegos interactivos;
- c) Un depósito en una cuenta de jugador realizado a través de una transacción con tarjeta de crédito u otros métodos que puedan producir una pista de verificación suficiente no debe hacerse disponible para apuestas hasta el momento en que se reciban los fondos del emisor o el emisor proporcione un número de autorización indicando que los fondos han sido autorizados. El número de autorización se debe mantener en un registro de auditoría del Sistema de juegos interactivos;
- d) Se debe realizar la verificación de la identificación del jugador, incluyendo cualquier entrada del número de identificación personal (PIN) u otros métodos seguros aprobados, antes de permitir el retiro de cualquier suma de dinero en el Sistema de juegos interactivos;
- e) Las cuentas inactivas que tengan saldos en el Sistema de juegos interactivos deben estar protegidos contra acceso o retiro ilícito;
- f) Toda transacción con dinero debe ser tratada como información de importancia vital a ser recuperada por el Sistema de juegos interactivos en caso de un fallo;
- g) Los pagos con cargo a una cuenta se deberán hacer (incluyendo la transferencia de fondos), directamente a una cuenta en una institución financiera a nombre del jugador o pagadero al jugador y remitido a la dirección del jugador o a través de otro mecanismo autorizado por el órgano regulador. El nombre y la dirección serán aquellos que aparecen en los detalles de registro del jugador;
- h) Los estados de cuenta se deben enviar a la dirección registrada (correo electrónico o correo postal) del jugador a solicitud del jugador durante tiempo especificado. Estos estados de cuenta deben incluir información suficiente para permitir que el jugador concilie el estado de cuenta con sus propios registros; y

-
- i) Cualquier ajuste a las cuentas de jugador en el Sistema de juegos interactivos debe someterse a controles estrictos de seguridad y verificación.
 - j) No deberá ser posible transferir créditos que representen un valor monetario entre dos cuentas de usuarios.

2.3.14 Impuestos. El Sistema de juegos interactivos debe soportar un mecanismo que pueda identificar todas las ganancias sujetas a impuestos y proporcionar la información necesaria de acuerdo con las exigencias fiscales de cada jurisdicción.

2.4 Programa de Control

2.4.1 Verificación del programa de control. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deben tener la capacidad de verificar automáticamente que todos los componentes del programa de control que figuran en el Sistema de juegos interactivos son copias auténticas de componentes aprobados del Sistema de juegos interactivos, en el momento de la instalación y al menos una vez cada 24 horas, y previa solicitud mediante un método aprobado por el órgano regulador.

- a) El mecanismo de autenticación debe emplear un algoritmo de hashing que genere un compendio del mensaje de por lo menos 128 bits.
- c) Se debe conservar un registro o informe de sistema y éste debe ser accesible durante un periodo de 90 días, en el que se detallen los resultados de verificación de cada autenticación de los componentes de control.
- d) La autenticación del programa de control debe incluir todos los componentes del programa de control que puedan afectar el resultado del juego o las operaciones necesarias del sistema. Los componentes del programa de control incluyen, entre otros, los ejecutables, las bibliotecas, las configuraciones de juego o de sistema, los archivos del sistema operativo, los componentes que controlan los informes del sistema, y los elementos de base de datos que afectan el resultado del juego o las operaciones necesarias del sistema.

-
- e) Si se determina que alguno de los componentes del programa de control no es válido, el Sistema de juegos interactivos debe impedir la ejecución o desactivar el componente del programa de control, y detener automáticamente cualquier función relacionado con el juego asociado con ese componente del programa de control.
 - f) Cada uno de los componentes del programa de control del Sistema de juegos interactivos también deberá tener un método para ser verificado a través de un procedimiento de verificación independiente por parte de terceros. El proceso de verificación por terceros no incluirá ningún proceso o software de seguridad dentro del Sistema de juegos interactivos. El laboratorio de pruebas deberá aprobar el método de comprobación de integridad antes de aprobar el sistema.

2.4.2 Modificación de datos. El Sistema de juegos interactivos no permitirá la modificación de datos de contabilidad, informes o datos significativos de eventos sin control de acceso supervisado. En el caso de modificación de algún dato, se deberá documentar o registrar la siguiente información:

- a) Elemento de datos modificado;
- b) Valor del elemento de datos antes de la modificación;
- c) Valor del elemento de datos después de la modificación;
- d) Fecha y hora de modificación; y
- e) El personal que realizó la modificación (inicio de sesión de usuario).

2.4.3 Reloj del sistema. El Sistema de juegos interactivos debe mantener un reloj interno que refleje la fecha y la hora actual que se utilizará para proporcionar lo siguiente:

- a) Sellado de tiempo de los eventos significativos;
- b) Reloj de referencia para la presentación de informes;
- c) Sellado de tiempo de todos los eventos de ventas y sorteos; y
- d) Debe haber un reloj claramente visible para uso por parte del jugador en todo momento.

Si hay varios relojes compatibles, el sistema deberá contar con una función para sincronizar los relojes de todos los componentes del sistema.

2.5 Software cliente

2.5.1 Declaración General. El Software cliente es cualquier software descargado o instalado en un Dispositivo de jugador.

2.5.2 Requisitos de cliente. El Software cliente y el Dispositivo de jugador:

- a) No deben contener la lógica utilizada para generar el resultado de ningún juego;
- b) No deben tener la capacidad de llevar a cabo la actividad del juego si se desconectan del Sistema de juegos interactivos; y
- c) No se deben utilizar para almacenar datos confidenciales o información requerida del Sistema de juegos interactivos.

2.5.3 Interacciones cliente-servidor. Los siguientes requisitos aplican para el Software cliente y las interacciones cliente-servidor durante los juegos:

- a) El Software cliente no debe modificar automáticamente ninguna de las reglas del cortafuegos especificadas por el cliente para abrir los puertos que están bloqueados por un cortafuegos de hardware o software.
- b) El Software cliente no debe acceder a los puertos (ya sea de forma automática o solicitando al usuario que acceda de forma manual) que no sean necesarios para comunicación entre el cliente y el servidor.
- c) Los jugadores no deberán tener la capacidad de utilizar el Software cliente para transferir datos entre ellos, excepto por las funciones de chat (p.ej. texto, voz, video, etc.) y los archivos aprobados (p.ej. imágenes de perfil de usuarios, fotos, etc.); y
- d) Si el Software cliente incluye alguna función adicional que no esté relacionada con el juego, dicha función adicional no deberá alterar la integridad del juego en modo alguno.

2.5.4 Verificación del software. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deben emplear un mecanismo que garantice la verificación de los componentes críticos contenidos en el Software cliente presente en el Dispositivo de jugador que se utilice en conjunto con un Sistema de juegos interactivos al inicio de sesión de cualquier jugador mediante un método aprobado por el órgano regulador. Es recomendable verificar el Software cliente a intervalos predefinidos, tal y como se acuerde con el órgano regulador, durante una sesión activa. Los componentes críticos del Software cliente pueden incluir, entre otros, reglas de juego, información de la tabla de pagos, elementos que controlan comunicaciones con el Sistema de juegos interactivos, u otros componentes necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del Software cliente. El sistema deberá tener la posibilidad de desactivar el Software cliente al realizar una verificación sin éxito.

2.5.5 Verificación de compatibilidad. Durante la instalación o inicialización y antes de establecer una sesión de jugador, el Software cliente que se utiliza en conjunto con el Sistema de juegos interactivos debe detectar posibles incompatibilidades o limitaciones de recursos con el sistema del jugador que pudieran impedir el correcto funcionamiento del Software cliente. Si se detecta alguna incompatibilidad o limitación de recursos, el Sistema de juegos interactivos deberá:

- a) Notificar al jugador de la incompatibilidad y/o limitación de recursos que impida el funcionamiento (por ejemplo, tipo de navegador, versión de navegador, versión de plugin, etc.); e
- b) Impedir actividad de juego mientras exista cualquier incompatibilidad y/o limitación de recursos.

2.5.6 Contenido. El Software cliente que se utiliza en conjunto con el Sistema de juegos interactivos no debe contener ninguna función que se considere de carácter malicioso por el órgano regulador. Esto incluye, entre otros, la extracción y transferencia de archivos no autorizados, modificaciones no autorizadas del sistema del jugador y programas malignos.

2.5.7 Comunicaciones. Las comunicaciones entre los componentes del Sistema de juegos interactivos, los sistemas de jugadores y el Software cliente que se realizan en redes públicas se deben asegurar por medio de un método aprobado por el órgano regulador. La información personalmente identificable, datos sensibles de cuentas, apuestas, resultados, información financiera e información de la sesión del jugador debe estar siempre protegida en las redes públicas.

2.6 Desactivación/Activación de juego

2.6.1 Declaración General. Los siguientes requisitos aplican para la desactivación y re-activación de juego en el Sistema de juegos interactivos:

- a) El Sistema de juegos interactivos debe tener la posibilidad de desactivar o activar todos los juegos al dar la orden;
- b) El Sistema de juegos interactivos debe tener la posibilidad de desactivar o activar los juegos individuales al dar la orden;
- c) El Sistema de juegos interactivos debe tener la posibilidad de desactivar o activar las sesiones individuales de jugadores al dar la orden;
- d) Cuando se active o desactive el juego en el Sistema de juegos interactivos, se debe realizar una entrada en el registro de auditoría que indique el motivo para la activación o desactivación.

2.6.2 Juego actual. Cuando se desactive un juego o una actividad de juego:

- a) El juego no deberá ser accesible al jugador una vez que el juego de ese jugador haya concluido.
- b) Se debe permitir que el jugador concluya la partida en juego (es decir, deben estar totalmente concluidas las rondas de bonificación, doblar apuestas y otras funciones de juego relacionadas con la apuesta inicial del juego).
- c) Si se han colocado apuestas sobre eventos reales pendientes:

- i) Los términos y condiciones deben definir claramente lo que sucederá con las apuestas si la actividad de juego seguirá desactivada y el correspondiente evento real se realiza, y el Sistema de juegos interactivos debe tener la capacidad de devolver todas las apuestas de los jugadores, o de resolver todas las apuestas, según corresponda.
- ii) Los términos y condiciones deben definir claramente lo que sucederá con las apuestas si la actividad de juego se volverá a activar antes de finalizar el correspondiente evento real, y el Sistema de juegos interactivos debe tener la capacidad de devolver todas las apuestas de los jugadores, o dejar todas las apuestas activas, según corresponda.

2.7 Juegos incompletos

2.7.1 Juegos incompletos. Un juego está incompleto cuando el resultado del mismo sigue sin resolverse o el resultado no puede ser visto correctamente por el jugador. Los juegos incompletos pueden ser resultado de:

- a) Pérdida de comunicación entre la Plataforma de juego y el Dispositivo de jugador;
- b) El reinicio de la Plataforma de juego;
- c) El reinicio o mal funcionamiento del Dispositivo de jugador.
- d) Una finalización anormal del Software cliente; o
- e) El comando de desactivar el juego emitido por la Plataforma de Juego durante el juego.

2.7.2 Terminación de juegos incompletos. El Sistema de juegos interactivos puede proporcionar un mecanismo para que el jugador termine un juego incompleto. Un juego incompleto debe resolverse antes de permitir que el jugador participe en otra instancia del mismo juego.

- a) Si el jugador tiene un juego incompleto, el Sistema de juegos interactivos deberá presentar el juego incompleto para terminarlo al reconectarse o cuando el jugador establezca una nueva sesión.
 - i) En caso de que no se requiera ningún dato para completar el juego, el juego debe mostrar el resultado final según lo determinado por el Sistema de juegos interactivos y las reglas del juego, y se debe actualizar la cuenta del jugador como corresponde;

- ii) Para los juegos de un solo jugador donde se requiere que el jugador ingrese algún dato para terminar el juego, el juego debe llevar al jugador al estado del juego inmediatamente previo a la interrupción y permitir que el jugador termine el juego; y
Nota: Agregar una bonificación o función adicional, como por ejemplo la de doblar apuestas no significa que un juego tenga múltiples etapas.
 - iii) Para juegos de múltiples jugadores, el juego debe mostrar el resultado final, según las reglas del juego y/o términos y condiciones, y se debe actualizar la cuenta del jugador como corresponde.
- b) Las apuestas asociadas con juegos incompletos que pueden continuar deben ser retenidas por el Sistema de juegos interactivos hasta que se termine el juego. Las cuentas de jugadores deben reflejar los fondos retenidos en los juegos incompletos.

2.7.3 Cancelación de juegos incompletos. Las apuestas asociadas con juegos incompletos que pueden continuar, pero que han quedado pendientes durante el período de tiempo especificado por el órgano regulador pueden ser anuladas y las apuestas perdidas o devueltas al jugador siempre que:

- a) Las reglas de juego y/o los términos y condiciones deben definir claramente cómo se manejarán las apuestas cuando quedan pendientes por un tiempo superior al especificado y el Sistema de juegos interactivos debe tener la posibilidad de devolver o perder las apuestas, según el caso.
- b) En el caso de que un juego no pueda continuar debido a una acción del Sistema de Juegos Interactivos, todas las apuestas deberán ser devueltas a los jugadores de ese juego.

2.8 Apagado y recuperación

2.8.1 Declaración General. El Sistema de juegos interactivos debe tener las siguientes capacidades de apagado y recuperación:

- a) La Plataforma de juego debe tener la posibilidad de realizar un apagado suave, y permitir un reinicio automático luego del encendido únicamente después de realizar los siguientes procedimientos como mínimo:
 - i) Rutina(s) de reanudación del programa, incluyendo auto-diagnósticos, completadas con éxito:

- ii) Todos los componentes críticos del programa de control de la Plataforma de juego han sido autenticados utilizando un método aprobado (ej. CRC, MD5, SHA-1, etc.); y
 - iii) Se ha establecido y autenticado la comunicación con todos los componentes necesarios para la operación de la Plataforma de juego.
- b) El Sistema de juegos interactivos debe tener la posibilidad de identificar y manejar adecuadamente la situación en la que han ocurrido reinicios generales de la configuración de fábrica de otros componentes remotos que afecten el resultado de juego, el monto ganado o la presentación de informes.
 - c) El Sistema de juegos interactivos debe tener la capacidad de restaurar el sistema a partir de la última copia de seguridad.
 - d) El Sistema de juegos interactivos debe tener la posibilidad de recuperar toda la información crítica desde última copia de seguridad hasta el momento en el que falló el Sistema de juegos interactivos u se restablecieron los valores por defecto.

2.9 Mal funcionamiento

2.9.1 Declaración General. La Plataforma de juego:

- a) No debe verse afectada por el mal funcionamiento de los Dispositivos de jugadores más allá de instituir los procedimientos para juegos incompletos de acuerdo con estos requisitos; y
- b) Debe incluir un mecanismo para anular todas las apuestas y pagos en el evento de un mal funcionamiento de la misma Plataforma de juego si no es posible lograr una recuperación total.

2.10 Ubicación Geográfica

2.10.1 Declaración General. El Sistema de juegos interactivos y/o el sistema del jugador deberá tener la capacidad de detectar razonablemente la ubicación física de un jugador autorizado que intente acceder al servicio, y no debe permitir la capacidad de apostar mientras que el jugador se encuentre en una zona donde no se permita este tipo de juegos. Se pueden utilizar terceros para comprobar la ubicación de los jugadores según lo permitido por el órgano regulador.

2.11 Publicidad

2.11.1 Declaración General. Toda la publicidad o material de mercadeo en el Sistema de juegos interactivos que se muestre o se difunda de otra manera al jugador no debe:

- a) Contener gráficos o audio indecente u ofensivo según lo determinado por el órgano regulador;
- b) Ocultar la zona de juego o entorpecer el juego en curso;
- c) Tener contenido que contradiga las reglas de juego o los términos y condiciones del sitio; y
- d) Dirigirse específicamente a los jugadores que han sido excluidos del juego.

2.12 Programas de Fidelidad del Jugador

2.12.1 Declaración General. Si el Sistema de juegos interactivos soporta los programas de fidelidad del jugador, se deben aplicar los siguientes principios:

- a) El uso de datos de rastreo del jugador no debe infringir la política de privacidad;
- b) El canje de puntos de fidelidad del jugador debe ser una transacción segura que debite el saldo de puntos automáticamente por el valor del premio canjeado;
- c) Todas las transacciones de la base de datos de fidelidad del jugador deben ser registradas por el Sistema de juegos interactivos; y
- d) Si el programa de fidelidad del jugador es suministrado por un proveedor externo, el Sistema de juegos interactivos debe tener la capacidad de tener una comunicación segura con ese servicio.

2.12.2 Divulgación de las promociones y bonificaciones de fidelidad del jugador. Para evitar disputas innecesarias y confusión, se debe difundir la siguiente información al jugador en el caso de cualquier promoción o bonificación de fidelidad del jugador.

- a) El Sistema de juegos interactivos debe poner a disposición del jugador todos los términos y condiciones que rigen las funciones de promoción o bonificación.
- b) Los términos y condiciones deben ser claras e inequívocas, especialmente en los casos en que las bonificaciones o promociones se encuentran limitadas a determinados cuadros o el juego que no sea parte de los torneos, o cuando aplican otras condiciones específicas.

- c) Todas las bonificaciones y promociones deben cumplir con la legislación y los reglamentos vigentes.

2.13 Presentación de informes

2.13.1 Requisitos generales de informes. La documentación generada por el Sistema de juegos interactivos deberá estar disponible previa solicitud durante el intervalo definido para cada informe requerido. Todos los informes deben ser generados por el sistema, así el periodo específico no tenga ningún dato que presentar. El informe generado deberá contener toda la información necesaria y un mensaje de "Sin actividad" u otro similar si no aparece ningún dato para ese periodo específico. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deben proporcionar un mecanismo para exportar los datos generados para los informes a un formato aceptable (es decir, PDF, CSV, etc.) según lo indicado por el órgano regulador a efectos del análisis, auditoría y verificación de datos. El sistema debe tener la capacidad de retener los datos de los informes durante el periodo de tiempo indicado por el órgano regulador. . Se debe utilizar el Reloj del Sistema de juegos interactivos para todo sellado de tiempo.

2.13.2 Informe de sesión de jugador. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deberán ser capaces de suministrar un *Informe de sesión de jugador* (o informe de nombre similar) previa solicitud. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

- a) ID única de sesión de jugador;
- b) ID única del jugador;
- c) Hora de inicio de la sesión;
- d) Hora de fin de la sesión;
- e) Información pertinente de la geoubicación; si está disponible;
- f) El monto apostado durante la sesión (Total y por cada transacción);
- g) El monto ganado durante la sesión (Total y por cada transacción);
- h) Los créditos promocionales recibidos durante la sesión (Total y por cada transacción);
- i) Los créditos promocionales apostados durante la sesión (Total y por cada transacción);
- j) Los fondos depositados en la cuenta autorizada del jugador durante la sesión (Total y por cada transacción);

-
- k) Los fondos retirados de la cuenta autorizada del jugador durante la sesión (Total y por cada transacción);
 - l) Motivo de finalización de la sesión;
 - m) Saldo de la cuenta de juegos interactivos al inicio de la sesión;
 - n) Saldo de la cuenta de juegos interactivos al final de la sesión; y
 - o) Los fondos restantes de los juegos incompletos (Total y por cada transacción);

2.13.3 Informe de rendimiento de los juegos. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deberán ser capaces de rendir un Informe de rendimiento de los juegos interactivos (o un informe con nombre similar) previa solicitud por el periodo específico del informe y, como mínimo, por los intervalos específicos del mes hasta la fecha (MTD), año hasta la fecha (YTD) y acumulado a la fecha (LTD) para cada juego particular (p.ej. tabla de pagos). El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

- a) Intervalo seleccionado;
- b) Identificador único del juego;
- c) Total apostado;
- d) Monto total ganado;
- e) Monto total contribuido al fondo progresivo, si corresponde.
- f) Monto total reembolsado; y
- g) Total de los fondos restantes en juegos incompletos.

2.13.4 Informe de ingresos de juegos. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deberán ser capaces de rendir un *Informe de ingresos de los juegos interactivos* (o un informe con nombre similar) previa solicitud por el periodo específico del informe y, como mínimo, por los intervalos específicos del mes hasta la fecha (MTD), año hasta la fecha (YTD) y acumulado a la fecha (LTD). El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

- a) Monto total de los depósitos no-promocionales a las cuentas de jugadores que mantiene el sitio;
- b) Monto total de los retiros no-promocionales a las cuentas de jugadores que mantiene el sitio;
- c) Monto total de todos los fondos no promocionales disponibles en cuentas de jugadores que mantiene el sitio.

2.13.5 Informe de configuración de premios mayores progresivos. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deben ser capaces de proporcionar un *Informe de configuración de premios mayores progresivos* (o informe de nombre similar) previa solicitud para cada fondo progresivo en el sitio durante el tiempo especificado en el informe. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

- a) Nombre del fondo progresivo;
- b) Fecha y hora que el fondo progresivo empezó a jugar;
- c) Parámetros de contribución (monto por día, porcentaje de la apuesta, etc.) de todos los fondos primarios y secundarios (incluye cualquier monto desviado);
- d) Identificador único de la tabla de pagos de cada juego que participa;
- e) Monto total de las apuestas elegibles para premio(s) mayor(es) progresivo(s);
- f) Monto total de premios mayores progresivos ganados;
- g) Total contribuciones de premios mayores ganadas;
- h) Valor inicial del premio mayor u otras semillas que no se financian con las contribuciones;
- i) Monto actual para cada premio mayor ofrecido en este fondo de premios mayores;
- j) Valor actual de las contribuciones al premio mayor desviadas;
- k) Fecha y hora de retiro del premio mayor;
- l) Valor límite del premio mayor progresivo, si corresponde; y
- m) Monto que supera el límite, si corresponde.

2.13.6 Informe de premios mayores progresivos ganados. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deben ser capaces de proporcionar un *Informe de premios mayores progresivos ganados* (o informe de nombre similar) previa solicitud para cada fondo progresivo en el sitio durante el tiempo especificado en el informe. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

- a) Nombre de del fondo progresivo;
- b) Identificador único de la tabla de pagos del juego;
- c) ID única de sesión de jugador;
- d) ID única del jugador;
- e) ID del ciclo de juego;

- f) Fecha y hora de entrega del premio mayor;
- g) Nivel del premio mayor progresivo alcanzado;
- h) Monto del premio mayor progresivo;
- i) ID de usuario y el nombre del empleado que procesa el premio, si aplica; y
- j) ID de usuario y el nombre del supervisor que confirma el premio, si aplica;

2.13.7 Informe de eventos significativos. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deberán ser capaces de suministrar un *Informe de eventos significativos* (o informe de nombre similar). El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

- a) Intentos fallidos de inicio de sesión en el sistema;
- b) Períodos significativos de indisponibilidad de los Sistema de juegos interactivos o cualquier componente crítico del Sistema de juegos interactivos (p. ej., cuando no se puede realizar una transacción);
- c) Premios grandes en exceso del valor especificado por la jurisdicción que concede las licencias;
- d) Grandes transferencias de fondos (sencillos y agregados durante un periodo definido) en exceso del valor especificado por la jurisdicción que concede las licencias;
- e) Anulaciones, intercalaciones y correcciones del sistema;
- f) Desactivación obligatoria de un jugador autorizado;
- g) Cualquier otra actividad que requiera la intervención de empleados y que ocurra fuera del ámbito normal de funcionamiento del sistema; y
- h) Otros eventos significativos o inusuales.

2.13.8 Informe de notificación de cambios. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deben ser capaces de proporcionar un *Informe de notificación de cambios* (o informe de nombre similar) para cualquier cambio al sistema, juegos o configuraciones o parámetros de eventos. Los licenciarios deben proporcionar un informe comparativo de los ajustes anteriores y los nuevos valores relacionados con el juego o evento. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

- a) Pista de verificación de la información cambiada o modificada por cuentas de administrador;

- b) Cambios de fecha/hora en el servidor maestro de tiempos;
- c) Los cambios realizados en parámetros de juego; y
- d) Identificación del empleado que realizó los cambios en los parámetros del juego (p.ej. reglas del juego, planes de pagos, porcentaje de comisión, etc.)

2.13.9 Informe de exclusiones. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deberán ser capaces de suministrar un *Informe de exclusiones* (o informe de nombre similar) para todos los jugadores excluidos del juego y/o registro por sí mismos, por el licenciatario o el órgano regulador. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

- a) ID única del jugador;
- b) Tipo de exclusión (permanente, autoexcluido, etc.);
- c) Fecha de inicio de la exclusión;
- d) Fecha fin de la exclusión, si corresponde;
- e) Motivo de la exclusión; y
- f) Número de veces que el jugador ha sido excluido (en el momento del informe).

2.13.10 Informe de ajuste al saldo de la cuenta. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deberán ser capaces de suministrar un *Informe de ajuste al saldo de la cuenta de juegos interactivos* (o informe de nombre similar) previa solicitud, de los ajustes diarios autorizados por ID de jugador. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

- a) Nombre y número de cuenta del jugador autorizado;
- b) Fecha y hora del ajuste al saldo de la cuenta;
- c) Número único de transacción;
- d) ID de usuario y nombre del empleado que realiza la transacción de ajuste de saldo de cuenta, si corresponde;
- e) ID de usuario y nombre de supervisor que autoriza el ajuste al saldo de la cuenta;
- f) Monto del ajuste al saldo de la cuenta;
- g) Saldo de la cuenta antes del ajuste;
- h) Saldo de la cuenta después del ajuste;
- i) Tipo de ajuste de la cuenta; y
- j) Motivo/descripción de ajuste al saldo de la cuenta.

2.13.11 Informe de resumen de cuentas promocionales. Los Sistemas de juegos de azar interactivos deberán ser capaces de suministrar un *Informe de resume de cuentas promocionales* (o informe de nombre similar) previa solicitud para todas las promociones y/o bonificaciones por fidelidad que se pueden canjear por dinero en efectivo, créditos monetarios para jugar o mercancías. El informe debe contener la siguiente información como mínimo:

- a) Saldo inicial para el tipo de promoción;
- b) Monto total de premios por tipo de promoción;
- c) Monto total utilizado por tipo de promoción;
- d) Monto total vencido por tipo de promoción;
- e) Monto total del ajuste por tipo de promoción; y
- f) Saldo final por tipo de promoción.

CAPÍTULO 3

3.0 REQUISITOS PARA EL JUEGO

3.1 Introducción

3.1.1 Declaración General. Esta sección del documento establece los requisitos técnicos de las reglas de juego y las correspondientes Interfaces del jugador.

3.2 Interfaz de jugador

3.2.1 Declaración General. La Interfaz de jugador se define como la interfaz en el Software cliente en el que el jugador interactúa, también llamada la "ventana de juego." La Interfaz de jugador deberá cumplir los siguientes:

- a) Todo cambio de tamaño o superposición de la Interfaz de jugador debe ser mapeado para reflejar exactamente la pantalla modificada y sus puntos de toque/clic.
- b) Las funciones de todos los puntos de toque/clic representados en la Interfaz de jugador deben ser indicadas claramente en el área del punto de toque/clic y/o en las reglas del juego. No se puede quedar ningún punto de toque/clic o entrada de teclado oculto ni indocumentado en ninguna parte de la Interfaz de jugador.

3.2.2 Ciclo de juego. Un ciclo de juego está compuesto por todas las actividades y comunicaciones durante el periodo de un juego. Cuando varios juegos son accesibles desde un salón de juegos, los jugadores pueden jugar más de un ciclo de juego a la vez en diferentes ventanas de juego.

- a) Inicio del ciclo de juego:
 - i) Cuando el saldo de la cuenta del jugador tiene los fondos suficientes;
 - ii) Cuando el jugador ha designado el número de créditos a apostar en ese juego; y
 - iii) Cuando el jugador pulsa el botón "jugar" (o entrada similar).

-
- b) Los siguientes elementos de juego se consideran parte de un ciclo de juego único:
 - i) Los juegos que inician una ronda de juego gratis y los juego gratis posteriores;
 - ii) "Segunda pantalla" para las rondas de bonificación;
 - iii) Juegos con opciones del jugador (p.ej., Póquer o Blackjack);
 - iv) Juegos en los que las reglas permiten apuestas de créditos adicionales (por ej., seguro de Blackjack o la segunda parte del juego Keno de dos partes); y
 - v) Rondas adicionales del juego (p. ej., doblar apuestas/arriesgarse).
 - c) Un ciclo de juego se considera completo al hacer la transferencia final al medidor de créditos del jugador o cuando se pierden todos los créditos apostados.

3.3 Requisitos generales de juego

3.3.1 Información de juego. Los siguientes requisitos aplican para la información, ilustraciones graficas, tablas de pago y pantallas de ayuda del juego, e incluyen toda la información escrita, gráfica y auditiva proporcionada al jugador directamente desde la interfaz de juego o de una página accesible al jugador desde la interfaz de juego a través de un hipervínculo ubicado en un lugar visible.

- a) El juego y las instrucciones de uso del dispositivo deben ser inequívocos y no deben ser engañosos ni inducir a errores para el jugador.
- b) Todas las declaraciones y gráficos incluidos en la información del juego, ilustraciones, tablas de pago y pantallas de ayuda deberán ser precisos y no engañosos.
- c) Todas las reglas del juego y la información de la tabla de pagos debe estar disponible para el jugador directamente en la interfaz de jugador o accesible desde la interfaz de jugador a través de un hipervínculo sin la necesidad de depósitos ni apuestas de fondos.
- d) Todas las reglas del juego y la información de la tabla de pagos deberá ser suficiente para explicar toda la normativa aplicable y la forma de participar en todas las fases del juego.
- e) La información de tabla de pagos debe incluir todos los posibles resultados ganadores, modelos, clasificaciones y combinaciones y sus correspondientes pagos con una denominación/moneda asignada. Todos los pagos mostrados deben ser posibles en teoría.

-
- f) Debe haber suficiente información relativa a cualquier ajuste en el pago de premios, tales como honorarios, comisiones, etc. cobrados por el operador de juegos (la casa).
 - g) Si las ilustraciones contienen instrucciones de juego que especifican una ganancia máxima, deberá ser posible ganar este monto en un sólo juego (incluyendo las funciones de bonos u otras opciones de juego).
 - h) Las ilustraciones deben contener el porcentaje teórico de retorno al jugador (%RTP) y se debe explicar adecuadamente cómo se determinó este %RTP (es decir, mínimo, máximo, promedio, etc.) y por tanto, cómo el jugador lo puede obtener (es decir, requisitos de apuesta). En los juegos de habilidad, el %RTP mostrado deben ser de carácter teórico y se deben basar en una estrategia específicamente anunciada en las reglas del juego o en una estrategia óptima que se pueda derivar de las reglas del juego. Para los juegos que ofrecen apuestas de bonificación que requieren una apuesta de base, el % teórico RTP de la apuesta de bonificación debe tener en cuenta que se debe hacer una apuesta base en el juego.
 - i) Si la ilustración anuncia el %RTP real, el número de juegos jugados asociados con ese cálculo se deben anunciar junto con el periodo en el que se realizaron los juegos.
 - j) Si se ofrecen premios aleatorios/misteriosos, se debe indicar el valor máximo que se puede obtener del premio aleatorio/misterioso. También se debe indicar si el valor del premio aleatorio/misterioso depende del número de créditos apostados u otros factores.
 - k) Premios múltiples. Las ilustraciones deben indicar claramente las reglas para el pago de premios si hay premios múltiples.
 - i) Una descripción de los clasificaciones que se pagarán cuando una línea de pago puede ser interpretada en el sentido de tener más de un solo patrón ganador.
 - ii) Si el juego soporta varias líneas de pago, las ilustraciones deben mostrar un mensaje indicando que se han agregado ganancias en diferentes líneas de pago, o su equivalente.
 - iii) Si el juego soporta símbolos de distribución, las ilustraciones deben mostrar un mensaje indicando que las ganancias distribuidas se agregan a las ganancias de línea de pago, o su equivalente, si esta es la regla del juego.
 - iv) Las ilustraciones deben indicar claramente cómo se manejarán las ganancias distribuidas coincidentes con respecto a otras posibles ganancias distribuidas. Por

ejemplo, las ilustraciones deberán indicar si las combinaciones de símbolos de distribución pagan todos los premios posibles o únicamente el premio mayor.

- v) Las ilustraciones deben indicar claramente cómo se manejarán los resultados de juegos coincidentes (es decir, una escalera de color puede pagar color y escalera, pueden ser tres 7s rojos o tres 7s cualquiera).
- l) Líneas adicionales. Si es posible apostar en varias líneas y no es tan obvio qué posiciones en el rodillo son parte de cada una de las líneas posibles, las líneas adicionales se deben mostrar claramente en las ilustraciones y deben estar debidamente etiquetadas. Las líneas adicionales se deben mostrar en las ilustraciones visualizadas o deben estar disponibles en una pantalla de ayuda o mostradas de forma permanente en todas las pantallas de juego en un lugar separado de los rodillos en sí.
- m) Multiplificadores. Cuando se muestran las instrucciones de multiplicadores en las ilustraciones, no debe haber ninguna confusión posible en cuanto a si aplica o no el multiplicador.
- n) Símbolos/Objetos. Los Símbolos/Objetos del juego se deben mostrar claramente al jugador y no deben inducir a error en modo alguno. Los símbolos y objetos del juego deben conservar su forma en todas las ilustraciones, excepto mientras que la animación está en curso.
- o) Sustitutos/Comodines. Las ilustraciones deben indicar claramente qué símbolos/objetos pueden reemplazar o servir de comodín y en qué combinaciones ganadoras se pueden aplicar el sustituto/comodín.
- p) Símbolos Dispersados (scatter). Las ilustraciones deben indicar claramente qué símbolos/objetos pueden servir de símbolos dispersados y en qué combinaciones ganadoras se puede aplicar el símbolo dispersado.
- q) Próximas ganancias. El juego no debe anunciar "próximas ganancias", por ejemplo "muy pronto un pago triple", a menos que el anuncio sea preciso y se pueda demostrar matemáticamente o si el jugador tiene anuncios directos de su progreso actual para esa ganancia (p.ej. ha conseguido 2 de las 4 fichas que necesita).
- r) Juegos de naipes. Los siguientes son los requisitos para juegos que representan cartas que se extraen de un mazo:

-
- i) Cualquier juego que utilice múltiples mazos de cartas, debe indicar claramente el número de cartas y el número de mazos en juego;
 - ii) Una vez se retire una carta del mazo, esta no debe ser regresada a menos que así lo dispongan las reglas del juego; y
 - iii) Las cartas no se deben volver a barajar a menos que así lo dispongan las reglas del juego.
- s) Juegos de múltiples apuestas. Los siguientes requisitos se aplicarán a los juegos de múltiples apuestas:
- i) Se debe indicar claramente cada apuesta individual de manera que el jugador no tenga duda en cuanto a las apuestas colocadas y los créditos apostados por cada apuesta.
 - ii) Se mostrará cada premio ganado al jugador de manera que pueda asociar claramente el premio con la apuesta correspondiente. Cuando hay ganancias asociadas con múltiples apuestas, se puede indicar cada apuesta ganadora por turnos.
- t) La información del juego, las ilustraciones, tablas de pago y pantallas de ayuda no deben ser indecentes ni ofensivas de ninguna forma o manera que haya sido estipulado por el órgano regulador.

3.3.2 Información a mostrar. La siguiente información del juego deberá ser visible o de fácil acceso por parte del jugador en todo momento durante una sesión de jugador:

- a) El nombre del juego que se está jugando;
- b) Las restricciones sobre el juego o las apuestas, tales como límites de duración de juego, valores máximo de ganancia, etc.;
- c) El saldo actual de la sesión del jugador;
- d) El monto actual de la apuesta; Esto es sólo durante la fase del juego donde el jugador puede agregar o colocar apuestas adicionales para esa fase;
- e) La colocación actual de todas las apuestas (es decir, los números de Ruleta, seguro de Blackjack, etc.);
- f) La denominación de la apuesta;

-
- g) La cantidad ganó para el último juego completado (hasta que inicie el próximo juego o se modifiquen las opciones de apuestas);
 - h) Las opciones seleccionadas por el jugador (por ejemplo, monto de la apuesta, líneas jugadas) para el último juego completado (hasta que inicie el próximo juego o se haga una nueva selección);
 - i) Las opciones iniciales de selección del jugador deben estar descritas (por ejemplo, la selección de un caballo en una carrera debe identificar nombre, número y pago esperado). Una vez ha comenzado el juego, las opciones de selección del jugador se deben mostrar claramente en la pantalla (cartas en la mano, aciertos, divisiones, números de keno, etc.); y
 - j) La pantalla debe mostrar el monto ganador para cada apuesta por separado y el monto total ganado.

3.3.3 Jugada Obligada.

- a) No se debe obligar al jugador a jugar un juego simplemente seleccionando ese juego.
- b) No debe ser posible iniciar un juego nuevo en la misma instancia de la Interfaz de jugador hasta que se actualicen todos los medidores relevantes en el Sistema de juegos interactivos y se actualicen todas las demás conexiones pertinentes junto con el saldo del jugador para la sesión, o si corresponde, el saldo total del jugador.
- c) Si tiene el modo de juego automático incorporado, debe tener la posibilidad de desactivar este modo en cualquier momento durante el juego.

3.3.4 Imparcialidad en el juego. Los juegos no serán diseñados para dar al jugador una falsa esperanza de mejores probabilidades con base en la distorsión de sucesos o acontecimientos;

- a) Los juegos diseñados para dar al jugador la percepción que tiene el control sobre el juego debido a su habilidad de jugador, cuando realmente no es así (es decir, el resultado de juego es completamente aleatorio) deben resaltar plenamente este comportamiento en las pantallas de ayuda del juego.
- b) El resultado final de cada juego debe ser mostrado por un tiempo suficiente que permita al jugador verificar el resultado del mismo.

3.3.5 Retorno al jugador. Se prevé que los órganos reguladores establecerán unas políticas con respecto a los límites del porcentaje teórico de retorno. Además, se prevé que se establecerán requisitos detallando cómo se deben calcular dichos porcentajes. El laboratorio de pruebas realizará una evaluación independiente de acuerdo con esos requisitos y políticas.

3.3.6 Probabilidades. Se prevé que los órganos reguladores establecerán unas políticas con respecto a las probabilidades de premios. El laboratorio de pruebas realizará una evaluación independiente de acuerdo con esas políticas.

3.3.7 Resultado del juego. Todas las funciones críticas, inclusive la generación del resultado de cualquier juego (y el retorno al jugador) debe ser generado por la Plataforma de juego y ser independiente del Dispositivo de jugador.

- a) El resultado del juego no debe ser afectado por ancho de banda efectivo, uso de enlaces, tasa de error de bits u otra característica del canal de comunicaciones entre la Plataforma de juego y el Dispositivo de jugador.
- b) La determinación de eventos de azar que resulten en premios monetarios no debe ser influida, afectada ni controlada sino por los valores numéricos derivados de una manera aprobada del Generador de números aleatorios (RNG) certificado donde sea aplicable y en conjunto con las reglas del juego;
- c) Cada permutación o combinación posible de elementos de juego que produzca resultados ganadores o perdedores deberán estar disponibles para la selección al azar al inicio de cada juego, a menos que el juego indique lo contrario.
- d) A medida que se seleccionen los símbolos del juego o se determinen los resultados del juego, éstos se deben utilizar inmediatamente de la manera indicada en las reglas del juego (es decir, no se deben desechar debido a un comportamiento adaptativo por parte del juego).
- e) Si el juego requiere establecer con antelación una secuencia o el mapeo de símbolos (p.ej., la posición de objetos ocultos dentro de un laberinto), los símbolos o resultados no se deben reordenar ni re-mapear, salvo lo dispuesto en las reglas del juego.
- f) Después de la selección del resultado de juego, el juego no tomará una decisión secundaria variable que afecte el resultado mostrado al jugador. Por ejemplo, el

generador de números aleatorios elige el resultado que el juego perderá. El juego no debe sustituir con un modelo particular de pérdida para mostrar al jugador. Esto eliminaría la posibilidad de simular un escenario de "casi fallo", donde las probabilidades de que el símbolo del premio mayor caiga en la línea de pago están limitadas, pero a menudo aparece por encima o por debajo de la línea de pago.

- g) Salvo lo dispuesto en las reglas del juego, los acontecimientos de azar en los juegos deben ser independientes y no correlacionados con otros eventos dentro del juego ni eventos de juegos anteriores.
- h) Para tipos de juego (tales como los juegos de girar el rodillo), salvo que se especifique lo contrario al jugador, la probabilidad matemática de que un símbolo aparezca en una posición para cualquier resultado de juego deberá ser constante.

3.3.8 Simulación de dispositivos físicos. Cuando un juego representa o de a entender que incluye una simulación de un dispositivo físico real (p.ej., girar la ruleta, lanzar los dados, echar monedas, repartir cartas, etc.), el comportamiento de la simulación debe estar de acuerdo con el comportamiento esperado del dispositivo físico, salvo que las reglas del juego especifiquen lo contrario. Es decir:

- a) En los juegos que pretenden una simulación física auténtica, la representación visual de la simulación debe corresponder a las características del dispositivo físico real.
- b) La probabilidad de cualquier acontecimiento en la simulación que afecte el resultado del juego debe ser equivalente al dispositivo físico real. Por ejemplo, las probabilidades de conseguir un número particular en la Ruleta donde hay un cero (0) y un doble cero (00) en la rueda, serán de 1 en 38; las probabilidades de sacar una carta o cartas específicas en el Póquer deberán ser iguales que en un juego en vivo.
- c) Si el juego simula múltiples dispositivos físicos reales que normalmente serían independientes entre sí, cada simulación debe ser independiente de las demás.
- d) Si el juego simula dispositivos físicos reales que no tienen memoria de eventos anteriores, el comportamiento de las simulaciones debe ser independiente de (no correlacionado con) el comportamiento anterior, y por lo tanto no-adaptativo y no-previsible en la práctica.

3.3.9 Juegos de habilidad mental

- a) El retorno al jugador para una estrategia óptima, con base en la información disponible al jugador en las reglas del juego, no debe ser menor que el %RTP calculado y mostrado al jugador.
- b) Cualquier consejo de estrategia o retención automática debe ser justo, no debe inducir a error, no debe representar una mala elección y deberá asegurar el %RTP mínimo si se obedece.
- c) El jugador debe tener la capacidad de invalidar la estrategia o la retención automática.

3.3.10 Juegos de habilidad física

- a) Los resultados de los juego podrán ser determinados por habilidad física si el órgano regulador lo permite.
- b) Para juegos donde el %RTP depende de la habilidad física del jugador, la información de juego debe informar claramente a ese jugador que hay una ventaja con base en la habilidad física e identificar la función aplicable del juego.
- c) La información que explica la función basada en habilidad física se debe mostrar de manera destacada e indicar que hay una ventaja con base en la habilidad física.

3.3.11 Juegos con dependencia de tiempo

- a) Para los juegos en los que el resultado es afectado por el tiempo de respuesta a un evento del juego, la Plataforma de juego sólo podrá ofrecer el juego después de informar al jugador de cualquier desventaja asociada con el canal de comunicación. Los juegos que son intrínsecamente injustos no serán aprobados.
- b) Las reglas deben describir claramente el procedimiento en caso de desconexión del jugador del servidor de red durante un juego (por ejemplo, falla de conexión de Internet, falla repentina del computador, etc.) de esta naturaleza.

3.4 Juego/Rondas de bonificación

3.4.1 Juego/Rondas de bonificación. Esta sección se refiere a los juegos en que se pueden pagar uno o más premios de bonificación al jugador. Generalmente, se conceden premios de bonificación como resultado de una animación de pantalla secundaria (o subsiguiente) y salvo que se anuncie lo contrario al jugador, el juego de bonificación deberá formar parte del %RTP de la tabla de pago general. Para juegos que soportan rondas de bonificación, las ilustraciones deben resaltar los siguientes temas:

- a) El juego mostrará claramente al jugador las reglas de juego que aplican al estado actual del juego. Estas reglas deberán ponerse a disposición del jugador antes de iniciar el juego de bonificación y no durante el juego de bonificación.
- b) El juego mostrará claramente al jugador los rangos de las ganancias, los rangos de multiplicadores, etc. que se pueden obtener en el juego de bonificación.
- c) En el caso de rondas de bonificación que no ocurren al azar durante un juego base, se mostrará información suficiente al jugador para indicar el estado actual con relación a la activación de la siguiente ronda de bonificación.
- d) Si el juego requiere la obtención de varios eventos/símbolos hacia una ronda de bonificación, se debe indicar el número de eventos/símbolos que se necesitan para activar la bonificación junto con el número de eventos/símbolos reunidos en cualquier momento.
- e) Si corresponde, el juego debe mostrar las reglas para cuando los adicionales eventos/símbolos necesarios para activar la ronda de bonificación no se acumulan durante la secuencia especial para eventos que normalmente calificarían para ganar los eventos/símbolos necesarios para activar la bonificación (como cuando se alcanza el límite máx. de fichas).
- f) Si la acumulación de fichas puede resultar en juegos gratis, se debe indicar el número de líneas y créditos posibles por línea que se van a apostar durante los juegos gratis.
- g) Si la secuencia de bonificación consiste en más de un juego, se debe mostrar el número de juegos restantes en la secuencia de bonificación.
- h) El juego no ajustará la probabilidad de que ocurra una bonificación, con base en la historia de premios obtenidos en juegos anteriores (es decir, los juegos no adaptarán su porcentaje teórico de retorno al jugador con base en pagos pasados).

-
- i) Si la bonificación de un juego es provocada después de acumular cierto número de eventos/símbolos o una combinación de eventos/símbolos de una clase diferente durante múltiples juegos, la probabilidad de obtener eventos/símbolos similares no desmejorará a medida que avanza el juego (por ejemplo, para eventos/símbolos idénticos, no se permite que los últimos eventos/símbolos necesarios sean más difíciles de obtener que los eventos/símbolos anteriores de esa clase).
 - j) Si un juego permite al jugador retener una o más cartas/símbolos/rodillos durante uno o más giros/repartidas adicionales, las cartas/símbolos/rodillos retenidos y descartados deben estar claramente marcados en la pantalla y se debe mostrar claramente al jugador el método para cambiarlos.
 - k) Si se ofrece una ronda de bonificación en que el jugador debe apostar créditos adicionales, el jugador debe tener la opción de entrar en la ronda adicional o no. El jugador que decida no entrar a la función adicional se posicionará en la conclusión del juego base que lo llevó a la ronda adicional. El jugador que elija entrar en la función adicional pero que no tenga el saldo de créditos suficiente para continuar podrá:
 - i) Utilizar las ganancias temporales del juego base o de etapas anteriores para completar la ronda, si lo permiten las reglas del juego;
 - ii) Autorizar la transferencia de más fondos a su cuenta de jugador; y
 - iii) Combinar i y ii arriba, si lo permiten las reglas del juego.

3.4.2 Ronda de apuesta. Los siguientes requisitos aplican a los juegos que ofrecen alguna forma de ronda de apuesta (estos juegos también pueden usar los términos, Doblar la apuesta, Triplicar la apuesta o Arriesgarse). El jugador debe tener la opción de participar o no. Salvo que se anuncie lo contrario al jugador, la ronda de apuesta debe tener un %RTP del 100% y esto no debe afectar el RTP de la tabla de pago general. Para estos juegos, las ilustraciones deben resaltar lo siguiente:

- a) El límite de premio (si corresponde) y el número máximo de apuestas disponibles;
- b) Si la ronda de apuesta se discontinúa automáticamente antes de alcanzar el número máximo de apuestas disponibles, se debe indicar el motivo claramente;
- c) Se debe indicar cualquier condición inusual durante la cual la ronda de apuesta no estará disponible;

- d) Si la ronda de apuesta ofrece opciones de multiplicadores, el jugador debe tener claro la gama de opciones y pagos; y
- e) Una vez el jugador haya seleccionado un multiplicador, éste debe ser indicado claramente en la pantalla.

3.5 Requisitos de los juegos Peer to Peer

3.5.1 Peer to Peer (P2P). Las salas de juegos P2P son aquellos entornos en donde a los jugadores se les ofrece la oportunidad de apostar con y contra otros jugadores. En estos entornos, el operador usualmente no se involucra en la apuesta como una de las partes (por ej. juegos bancados), pero usualmente proporciona el servicio de realización de apuestas o el entorno para que lo usen los jugadores, cobrando una comisión, un pago, o un porcentaje por el servicio. Los sistemas que ofrecen juegos P2P deben realizar lo siguiente, salvo se especifique lo contrario, además de las reglas de juego aplicables:

- a) Proporcionar un mecanismo para detectar de manera razonable y evitar la confabulación de jugadores, software de jugadores artificiales, ventajas injustas y la capacidad de influir en el resultado de un juego o torneo;
- b) Proporcionar alertas sobre cómo los programas computacionales pueden afectar el juego, de modo que los jugadores puedan tomar una decisión informada en cuanto a participar o no, e indicar los pasos para reportar la sospecha del uso de programas computacionales;
- c) Evitar que los jugadores autorizados ocupen más de un puesto en cualquier mesa individual;
- d) Dar la opción a los jugadores autorizados de unirse a una mesa donde todos los jugadores autorizados se han seleccionado al azar;
- e) Informar a los jugadores autorizados cuánto tiempo lleva cada jugador sentado en una mesa particular;
- f) Indicar claramente a todos los jugadores autorizados en la mesa si hay jugadores jugando con dinero de la casa (shills) o si son jugadores intencionales (empleados que se unen al juego con su propio dinero cuando faltan jugadores, o para poder abrir un juego); y

-
- g) No se debe emplear el software de jugador artificial para servir como jugador autorizado, excepto en los modos de juego gratuito o de entrenamiento.

3.5.2 Jugadores computarizados. Los siguientes requisitos aplican al uso de jugadores computarizados en modo de juego gratuito o de entrenamiento:

- a) El software puede emplear el uso de Inteligencia artificial (IA) a fin de facilitar el juego para los modos de demostración, juego gratuito o de entrenamiento.
- b) El uso de software de IA debe ser claramente explicado en los menús de ayuda.
- c) Todos los jugadores computarizados deben estar marcados claramente en las mesas de modo que los jugadores estén conscientes de qué jugadores no son humanos.

3.5.3 Competencias/Torneos. Un evento organizado que permita a un jugador comprar o ganar la oportunidad de participar en juego competitivo contra otros jugadores, se puede permitir siempre y cuando se cumpla con las siguientes reglas.

- a) Mientras esté habilitado para juego en torneo, ningún juego podrá aceptar dinero real de ninguna fuente, ni podrá pagar dinero real de ninguna manera, sino que utilizará créditos, puntos o fichas específicas del torneo sin valor monetario.
- b) Las reglas para competencias y torneos de juegos interactivos están a disposición de los jugadores registrados en el sitio web donde se realizan las competencias y torneos de juegos interactivos. Las reglas deberán incluir como mínimo:
- i) Todas las condiciones que deben cumplir los jugadores para calificar en la entrada y participar en la competencia o el torneo.
- ii) Cualquier condición con respecto a llegadas tarde o la falta de asistencia total al torneo y cómo se manejan las apuestas automáticas (auto-post) y/o la compra inicial de entrada.
- iii) Información específica pertinente a cualquier competencia/torneo en particular, incluyendo la cantidad de dinero colocado en el fondo de premios.
- iv) La distribución de fondos con base en resultados específicos.
- v) El nombre de la organización (o las personas) que realizan la competencia o el torneo en representación de o en conjunto con el operador, si corresponde.

- c) Los resultados de cada competencia/torneo se pondrán a disposición en el sitio web de juegos interactivos para revisión por parte de los participantes. Después de su publicación en el sitio web, los resultados de cada competencia/torneo estarán disponibles previa solicitud. El registro incluye lo siguiente:
- i) Nombre del evento;
 - ii) Fecha(s) del evento;
 - iii) Número total de participantes;
 - iv) Monto de las cuotas de inscripción;
 - v) Total del fondo de premios; y
 - vi) Monto pagado en cada categoría ganadora.

Nota: En el caso de competencias/torneos gratuitos (es decir, el jugador registrado no paga una cuota de inscripción), se debe registrar la información arriba menos el número de participantes, el monto de cuotas de inscripción y el total del fondo de premios.

3.6 Repetición del juego

3.6.1 Historial Mostrado al jugador. Se debe proporcionar la facilidad de "reproducir el último juego", ya sea como una reconstrucción o una descripción del mismo. La repetición debe indicar claramente que es una repetición de todo el ciclo de juego anterior, y debe proporcionar la siguiente información (como mínimo):

- a) La fecha y hora en que el juego inició y/o terminó;
- b) La pantalla asociada con el resultado final del juego, ya sea gráficamente o a través de un mensaje claro de texto;
- c) El total de dinero / créditos del jugador al inicio y/o final del juego;
- d) Monto total de la apuesta;
- e) El total de dinero / créditos ganados en premios (incluyendo los Premios mayores progresivos);
- f) Los resultados de cualquier elección del jugador implicada en el resultado de juego;
- g) Los resultados de fases intermedias de juego, tales como apuestas o juegos adicionales; y
- h) El monto de cualquier premio promocional recibido (si corresponde).

3.6.2 Historial almacenado en el servidor. Para cada juego individual jugado, el Sistema de juegos interactivos debe registrar, mantener y poder demostrar fácilmente la siguiente información, además de los elementos solicitados arriba en la sección 3.6.1:

- a) ID único del jugador;
- b) Las contribuciones a los fondos de Premios mayores progresivos (si corresponde);
- c) El estado del juego (en curso, completo, etc.);
- d) El número de la mesa (si corresponde) en que el juego se jugó;
- e) La tabla de pagos utilizada; y
- f) Identificador del juego y versión.

CAPÍTULO 4

4.0 REQUISITOS DEL GENERADOR DE NÚMEROS ALEATORIOS (RNG)

4.1 Introducción

4.1.1 Declaración General. El generador de números aleatorios debe ser criptográficamente seguro en el momento de su presentación. Si se está utilizando más de una instancia de un generador de números aleatorios en un Sistema de juegos interactivos, cada instancia debe ser evaluada y certificada por separado. Si cada instancia es idéntica, pero implica una implementación diferente dentro de los juegos/aplicaciones, cada implementación también debe ser evaluada y certificada por separado. Se debe demostrar a través del análisis de datos y una lectura del código fuente que los resultados del generador de números aleatorios utilizado para determinar resultados de selección de símbolos/juegos:

- a) Son estadísticamente independientes;
- b) Están distribuidos equitativamente (dentro de los límites estadísticamente esperados) en su rango;
- c) Pasan varias pruebas estadísticas reconocidas; y
- d) Son criptográficamente fuertes.

4.1.2 Pruebas aplicadas. El laboratorio de pruebas puede implementar varias pruebas reconocidas para determinar si los valores aleatorios producidos por el generador de números aleatorios pasan el nivel de confianza del 99%. Estas pruebas pueden incluir, entre otros:

- a) La prueba del ji-cuadrado;
- b) La prueba de distribución equitativa (frecuencia);
- c) La prueba de intervalos;
- d) La prueba de solapamiento
- e) La prueba del póquer;
- f) La prueba de cobro de cupones;

-
- g) La prueba de permutación;
 - h) La prueba de Kolmogorov-Smirnov;
 - i) La prueba de criterios adyacentes;
 - j) La prueba de orden estadístico;
 - k) La prueba de corridas (los patrones de ocurrencias no deben ser recurrentes);
 - l) La prueba de correlación entre jugadas;
 - m) La prueba de potencia de correlación serial y el grado de correlación serial (los resultados deben ser independientes al juego anterior);
 - n) Las pruebas de consecuencias; y
 - o) La distribución de Poisson.

NOTA: El laboratorio de pruebas independiente escogerá las pruebas apropiadas según el caso dependiendo del RNG bajo revisión.

4.2 Escalamiento

4.2.1 Declaración General. El método de escalamiento no afectará la fuerza criptográfica del generador de números aleatorios. Adicionalmente, el método de escalamiento debe preservar la distribución de los valores escalados. Por ejemplo, si un generador de números aleatorios de 32 bits con un rango del conjunto de enteros en el intervalo cerrado $[0, 2^{32}-1]$ se escalará al rango del conjunto enteros en el intervalo $[1,6]$ para poder utilizar los valores escalados para simular el lanzamiento de un dado estándar de seis lados, entonces teóricamente cada entero en el rango escalado debe aparecer con la misma frecuencia. En el ejemplo arriba, si la frecuencia teórica no es igual para cada valor, se entiende que el método de escalamiento tiene un sesgo. Así, para que un método de escalamiento cumpla con el requisito, su sesgo debe ser igual a cero.

4.3 RNG basado en hardware

4.3.1 Declaración General. Debido a su naturaleza física, el desempeño de los RNGs basados en hardware puede deteriorarse con el tiempo. La falla de un RNG basado en hardware podría tener consecuencias graves para los juegos/aplicaciones, porque los juegos pueden llegar a ser previsible o mostrar una distribución injusta. Por consiguiente, si se utiliza un RNG basado en hardware, debe haber un monitoreo dinámico/activo y en tiempo real de la salida, con un tamaño de muestra lo suficientemente grande para permitir pruebas estadísticamente poderosas, de tal manera que el juego quedará desactivado si se llega a detectar una falla en las pruebas de salida.

4.4 RNG basado en software

4.4.1 Declaración General. Los requisitos siguientes aplican únicamente a los RNGs basados en software.

4.4.2 Periodo. El período del RNG, en conjunto con los métodos para implementar los resultados del RNG, debe ser lo suficientemente grande asegurar que todas las combinaciones /permutaciones independientes para cada juego son posibles para los juegos/aplicaciones dadas.

4.4.3 Siembra/re-siembra. Los métodos de siembra / re-siembra deben asegurar que todos los valores de semilla sean determinados de manera que no comprometan la seguridad criptográfica del generador de números aleatorios.

4.4.4 Ciclado / Actividad de segundo plano. Para asegurar que no se puedan predecir los resultados del RNG, se debe implementar un ciclado / actividad de segundo plano entre juegos. Si el resultado del juego consiste en múltiples valores de RNG mapeados, se debe implementar el ciclado / actividad de segundo plano durante el juego (es decir: entre la selección de cada valor de RNG mapeado) para asegurar que el resultado del juego no sea conformado por resultados de RNG secuenciales. La velocidad del ciclado / actividad de segundo plano debe ser lo suficientemente aleatoria para prevenir de por sí cualquier predicción.

Esta página ha sido intencionalmente dejada en
blanco

CAPÍTULO 5

5.0 REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN (SI)

5.1 Declaración general

5.1.1 Declaración General. Para asegurar que los jugadores no estén expuestos a riesgos de seguridad innecesarios por participar en juegos interactivos. Estos requisitos de seguridad aplicarán para los siguientes componentes críticos del Sistema de juegos interactivos:

- a) Los componentes del Sistema de juegos interactivos que graban, almacenan, procesan, comparten, transmiten o recuperan información sensible del cliente, por ej. detalles de tarjetas de crédito/crédito, información de autenticación, saldos de las cuentas de los jugadores;
- b) Los componentes del Sistema de juegos interactivos que genere, transmita o procese los números aleatorios utilizados para determinar el resultado de los juegos o eventos virtuales;
- c) Los componentes del Sistema de juegos interactivos que almacenan resultados o el estado actual de una apuesta del cliente;
- d) Los puntos de entrada y de salida de los sistemas descritos arriba (otros sistemas que pueden comunicarse directamente con sistemas críticos); y
- e) Redes de comunicación que transmitan información sensible del cliente.

5.2 Política de seguridad de la información

5.2.1 Declaración General. Debe haber un documento de política de seguridad de la información en vigor para describir el enfoque del operador en cuanto al manejo de seguridad de la información y su implementación. La política de seguridad de la información deberá:

-
- a) Tener una disposición que requiera una revisión cuando ocurran cambios al Sistema de juegos interactivos o los procesos del operador que alteren el perfil de riesgo del Sistema de juegos interactivos;
 - b) Ser aprobado por la administración;
 - 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 del operador y el personal de terceros para la operación, servicio y mantenimiento del Sistema de juegos interactivos y/o sus componentes.

5.3 Controles administrativos

5.3.1 Seguridad de los recursos humanos. Las funciones y responsabilidades de seguridad de los empleados deben ser definidas y documentadas de acuerdo con la política de seguridad de la información.

- a) Todos los empleados de la organización deberán recibir un entrenamiento de concientización y actualizaciones periódicas en políticas y procedimientos organizacionales relevantes para su función.
- b) Se debe establecer, documentar y revisar una política de control de acceso con base en los requisitos de negocio y seguridad para el acceso físico y lógico al Sistema de juegos interactivos y/o sus componentes.
- c) Los empleados sólo tendrán acceso a las instalaciones o servicios autorizados de manera específica.
- d) La administración revisará los derechos del acceso de los usuarios con regularidad utilizando un proceso formal.
- e) Los derechos de acceso de todos los empleados al Sistema de juegos interactivos y/o sus componentes serán revocados al terminar su empleo, contrato o acuerdo, o ajustados en caso de un cambio.

5.3.2 Servicios de terceros. Las funciones y responsabilidades de seguridad de terceros proveedores de servicios deben ser definidas y documentadas de acuerdo con la política de seguridad de la información.

- a) Los acuerdos con terceros involucrando el acceso, procesamiento, comunicación o manejo del Sistema de juegos interactivos y/o sus componentes o el agregado de productos o servicios al Sistema de juegos interactivos y/o sus componentes deberán cubrir todos los requisitos de seguridad relevantes.
- b) Los servicios, informes y registros proporcionados por el tercero deben ser monitoreados y revisados por la administración al menos una vez al año.
- c) Los cambios en la prestación del servicio, incluyendo el mantenimiento y mejora de las políticas, procedimientos y controles de seguridad de la información existentes deberán ser gestionados, teniendo en cuenta los sistemas y procesos del negocio involucrados así como una reevaluación de riesgos
- d) Los derechos de acceso de terceros proveedores de servicios al Sistema de juegos interactivos y/o sus componentes serán revocados al terminar su contrato o acuerdo, o ajustados ante un cambio.

5.3.3 Gestión de activos. Todos los activos que almacenen, procesen o comuniquen información controlada, inclusive aquellos que conformen el entorno operativo del Sistema de juegos interactivos y/o sus componentes, deben ser contabilizados y deben tener un propietario nombrado de acuerdo con la política de seguridad de la información.

- a) Se debe preparar y mantener un inventario de todos los activos que tengan elementos controlados.
- b) Los activos deben ser clasificados en función de su criticidad, sensibilidad y valor.
- c) Cada activo tendrá un "propietario" designado responsable de asegurar que se clasifiquen de manera apropiada la información y los activos, y de definir y revisar periódicamente sus restricciones de acceso y clasificaciones.
- d) Se debe incluir una política sobre el uso aceptable de los activos asociados con el Sistema de juegos interactivos y su entorno operativo.
- e) Debe haber un procedimiento para retirar los activos de servicio y agregar nuevos activos.

-
- f) Se deben retirar los medios de almacenamiento de los equipos retirados del servicio y estos medios se deben eliminar de manera segura según los procedimientos documentados.
 - g) Los medios de almacenamiento removibles se deben eliminar de manera segura cuando ya no se necesiten, según los procedimientos documentados para este fin.

5.3.4 Gestión de claves de cifrado. La gestión de claves de cifrado debe cumplir con los procesos definidos de acuerdo con la política de seguridad de la información.

- a) Debe haber un proceso documentado para obtener o generar las claves de cifrado.
- b) Si las claves de cifrado caducan, debe haber un proceso documentado para gestionar su caducidad.
- c) Debe haber un proceso documentado para revocar las claves de cifrado.
- d) Debe haber un proceso documentado para cambiar el teclado de cifrado actual de manera segura.
- e) Debe haber un proceso documentado e establecido para el almacenamiento de cualquier clave de cifrado.
- f) Debe haber un método para recuperar los datos cifrados con una clave cifrada revocada o caducada durante un tiempo definido cuando la clave de cifrado queda invalidada.

5.3.5 Ciclo de vida del desarrollo de software. La adquisición y desarrollo de nuevo software debe cumplir con los procesos definidos de acuerdo con la política de seguridad de la información.

- a) El entorno de producción debe quedar lógicamente y físicamente separado de los entornos de desarrollo y prueba.
- b) Se debe evitar que el personal de desarrollo tenga acceso para promover cambios de código en el entorno de producción.
- c) Debe haber un método documentado para verificar que el software de prueba no se despliegue al entorno de producción.
- d) Para prevenir la filtración de información personalmente identificable, debe haber un método documentado para asegurar que no se utilicen los datos brutos de producción en pruebas.
- e) Toda la documentación relacionada con el desarrollo de software y aplicaciones debe estar disponible y retenida durante todo su ciclo de vida.

5.3.6 Control de cambios. La implementación de cambios al hardware y el software del Sistema de juegos interactivos se gestionará con base en el uso de procedimientos formales de control de cambios de acuerdo con la política de seguridad de la información.

- a) Los procedimientos de control de cambios a los programas deben ser adecuados para asegurar que sólo se implementen las versiones apropiadamente autorizadas y probadas en la Plataforma de Juego de producción. Los controles de cambios en producción deben incluir:
- i) Un control de versiones del software o un mecanismo para todos los componentes de software;
 - ii) Detalles del motivo para el cambio;
 - iii) Detalles de la persona que realiza el cambio;
 - iv) Copias de respaldo completas de versiones anteriores del software;
 - v) Una política que indique los procedimientos de cambio de emergencia;
 - vi) Los procedimientos para las pruebas y la migración de los cambios;
 - vii) La separación de funciones entre los desarrolladores, el equipo de aseguramiento de calidad, el equipo de migración y los usuarios; y
 - viii) Los procedimientos para asegurar que la documentación técnica y de usuario queda actualizada a consecuencia de un cambio.
- b) Todos los parches deben ser probados siempre que sea posible en una Plataforma de juego configurada idénticamente a la Plataforma del Juego que se tiene de objetivo. En circunstancias donde no se puedan probar los parches completamente a tiempo para cumplir con el plazo debido al nivel de severidad de la alarma, la prueba de parches debe ser manejado como un riesgo, ya sea aislando o retirando la Plataforma de juego no probada de la red o aplicando el parche y probándolo después del hecho.

5.3.7 Gestión de incidentes. Se debe documentar un proceso para reportar incidentes de seguridad de la información y la respuesta de la administración de acuerdo con la política de seguridad de la información.

- a) El proceso de gestión de incidentes debe incluir una definición de lo que constituye un incidente de seguridad de la información.

-
- b) El proceso de gestión de incidentes debe documentar cómo se reportan los incidentes de seguridad de la información a través de los canales apropiados.
 - c) El proceso de gestión de incidentes debe tratar las responsabilidades de la administración y los procedimientos para asegurar una respuesta rápida, efectiva y ordenada a los incidentes de seguridad de la información, incluyendo:
 - i) Procedimientos para manejar diferentes tipos de incidente de seguridad de la información;
 - ii) Procedimientos para el análisis y la identificación de la causa del incidente;
 - iii) Comunicación con las partes afectadas por el incidente;
 - iv) Reporte del incidente a la autoridad apropiada;
 - v) Recopilación de pruebas forenses; y
 - vi) Recuperación controlada de incidentes de seguridad de la información.

5.3.8 Continuidad del negocio y recuperación de desastres. Debe haber un plan establecido para recuperar las operaciones de juego en el evento de que el sistema de juegos de producción quede inoperable.

- a) El plan de recuperación de desastres debe indicar el método para almacenar información de las cuentas de jugadores y los datos de juego para minimizar las pérdidas en el evento de que el sistema de juegos de producción quede inoperable. Si se utiliza la replicación asíncrona, se debe describir el método para recuperar los datos o documentar la posible pérdida de datos.
- b) El plan de recuperación de desastres debe delinear las circunstancias bajo las cuales será invocado.
- c) El plan de recuperación de desastres debe abordar el establecimiento de un sitio de recuperación físicamente separado del sitio de producción.
- d) El plan de recuperación de desastres debe contener guías de recuperación que detallan los pasos técnicos necesarios para restablecer la funcionalidad de juego en el lugar/sitio de recuperación.
- e) El plan de continuidad del negocio debe indicar los procesos necesarios para reasumir las operaciones administrativas de las actividades de juego después de activar la plataforma recuperada para una variedad de escenarios apropiados para el contexto operacional del Sistema de juegos interactivos.

5.4 Controles técnicos

5.4.1 Auto-monitoreo

- a) El Sistema de juegos interactivos debe implementar el auto-monitoreo de componentes críticos (por ej. servidores centrales, dispositivos de red, cortafuegos, enlaces a terceros, etc.).
- b) Un componente crítico que no pase las pruebas de auto-monitoreo debe ser sacado de servicio inmediatamente. El componente no debe ser activado nuevamente hasta que haya evidencia razonable de que la falla se ha sido remediada.

5.4.2 Requisitos para el Servicio de nombres de dominio (DNS)

- a) El servidor primario utilizado para resolver las solicitudes de DNS utilizadas en asociación con el Sistema de juegos interactivos debe estar físicamente ubicado en un centro de datos seguro;
- b) El acceso lógico y físico al servidor primario DNS debe estar restringido al personal autorizado;
- c) Debe haber al menos un servidor secundario que sea capaz de resolver las solicitudes de DNS. Los servidores secundarios deben estar ubicados en instalaciones separadas del servidor primario;
- d) Las transferencias de zonas entre el servidor primario y los servidores secundarios deben ocurrir al menos una vez cada 24 horas; y
- e) No se deben permitir transferencias de zonas a servidores inoportunos.

5.4.3 Monitoreo

- a) Los relojes de todos los componentes del Sistema de juegos interactivos deberán estar sincronizados con una fuente acordada y precisa de tiempo para asegurar el registro coherente. Se debe revisar el desajuste en las horas periódicamente.
- b) Se crearán registros de auditoría con las actividades de usuarios, excepciones y acontecimientos de seguridad de la información y estos se guardarán durante un período apropiado para ayudar en futuras investigaciones y en el monitoreo de control de acceso.
- c) Se registrarán las actividades del Administrador del sistema y el Operador del sistema.

-
- d) Los dispositivos de registro y la información de los registros se protegerán de la manipulación y el acceso no autorizado.
 - e) Cualquier modificación, intento de modificación, acceso de lectura u otro cambio o acceso a las entradas, la auditoría o los registros de la plataforma de juego debe ser detectable por el Sistema de juegos interactivos. Debe ser posible ver quién ha visto o alterado un registro y cuándo.
 - f) Los registros generados por las actividades de monitorio se revisarán periódicamente con base en un proceso documentado. Se debe mantener un registro de cada revisión.
 - g) Las fallas del Sistema de juegos interactivos se deben registrar y analizar para tomar la acción apropiada.
 - h) Los dispositivos de red con almacenamiento limitado deben desactivar toda comunicación si se llega a llenar el registro de auditoría o descargar los registros a un servidor dedicado para estos registros.

5.4.4 Controles criptográficos. Deberá desarrollarse e implementarse una política para el uso de controles criptográficos para la protección de la información.

- a) La información sensible o personalmente identificable debe ser cifrada si pasan a través de una red con menor nivel de confianza.
- b) Los datos que no requieran ser ocultos deben ser autenticados utilizando alguna forma de técnica de autenticación de mensajes.
- c) La autenticación debe utilizar un certificado de seguridad de una organización aprobada.
- d) El grado de cifrado utilizado debe ser apropiado para la sensibilidad de los datos.
- e) El uso de algoritmos de cifrado se deben revisar periódicamente por personal calificado de la Administración para verificar que los algoritmos actuales de cifrado son seguros.
- f) Los cambios en los algoritmos de cifrado para corregir las debilidades deben ser implementados tan pronto como sea posible. Si ninguno de estos cambios está disponible, el algoritmo debe ser reemplazado.
- g) No se deben almacenar claves de cifrado que no estén cifrados a través de un método de cifrado diferente y/o utilizando una clave de cifrado diferente.

5.4.5 Controles de acceso. La asignación de privilegios de acceso debe ser restringida y controlada con base en requisitos del negocio y el principio del menor privilegio.

- a) Se debe establecer un procedimiento formal de registro o eliminación de usuario para otorgar y revocar el acceso a todos los sistemas y servicios de información.
- b) Todos los usuarios deben tener un identificador único (ID de usuario) para uso personal, y se debe escoger una técnica de autenticación adecuada para verificar la identidad del usuario.
- c) Se debe limitar el uso de cuentas genéricas, y cuando se usen, se deben documentar de manera formal los motivos para su uso.
- d) La entrega de contraseñas debe ser controlada mediante un proceso formal de gestión.
- e) Las contraseñas deben cumplir con los requisitos del negocio en cuanto a longitud, complejidad y duración de vida.
- f) El acceso a las aplicaciones y los sistemas operativos del Sistema de juegos interactivos debe ser controlado por un procedimiento de conexión seguro.
- g) Se deben usar métodos apropiados de autenticación y contraseñas para controlar el acceso de usuarios remotos.
- h) Se debe registrar cualquier acceso físico a las áreas que almacenan los componentes del Sistema de juegos interactivos, y cualquier acceso lógico a las aplicaciones o el sistema operativo del Sistema de juegos interactivos.
- i) Se debe documentar de manera formal el uso de equipos de identificación automatizada para autenticar las conexiones de lugares y equipos específicos y se debe incluir en la revisión regular de derechos de acceso por parte de la Administración.
- j) Se deben utilizar restricciones sobre los tiempos de conexión como medida adicional de seguridad en aplicaciones de alto riesgo.
- k) Se debe restringir y controlar de manera estricta el uso de programas de utilidades que puedan pasar por encima de los controles del sistema y de las aplicaciones.
- l) Se debe establecer una política formal y tomar las medidas de seguridad apropiadas para proteger contra los riesgos de comunicación e informática móvil.
- m) No se debe permitir el teletrabajo, excepto bajo circunstancias en las que se pueda garantizar la seguridad del equipo terminal.

5.4.6 Gestión de la seguridad de la red. Las redes se deben separar lógicamente de tal manera que no habrá tráfico de red en un enlace de red que no pueda ser atendido por los servidores en ese enlace.

- a) La falla de un elemento particular no debe resultar en la negación del servicio.
- b) Se debe instalar un Sistema de detección / prevención de intrusiones en la red para:
 - i) Escuchar las comunicaciones internas y externas
 - ii) Detectar o prevenir los ataques de negación de servicio distribuido (DDOS)
 - iii) Detectar o evitar que el shellcode atraviese la red
 - iv) Detectar o prevenir el engaño del Protocolo de resolución de direcciones (ARP)
 - v) Detectar otros indicadores de ataques y comunicaciones de servidor del estilo "man in the middle" inmediatamente
- c) Cada instancia de servidor en entornos de nube y virtualizados debe realizar una sola función. Los mecanismos alternos equivalentemente seguros se tendrán en cuenta a medida que avance la tecnología.
- d) En entornos virtualizados, las instancias de servidores redundantes no pueden funcionar bajo el mismo hipervisor.
- e) No se deben utilizar protocolos sin indicación de estado (p.ej. UDP) para datos sensibles sin transporte con indicación completa de estado.
NOTA: Aunque HTTP técnicamente no tiene estado, está permitido si se ejecuta en TCP porque tiene indicación del estado.
- f) Se debe hacer un registro de cualquier cambio a la infraestructura de red (p.ej. configuración del dispositivo de red).
- g) Se deben instalar analizadores y/o programas de detección de virus en todos los sistemas pertinentes de información. Estos programas se deben actualizar periódicamente para buscar nuevas cepas de virus.
- h) La seguridad de la red debe ser evaluada por una persona calificada y con experiencia con regularidad.
- i) Esta evaluación debe incluir pruebas a las interfaces externas (públicas) y la red interna.
- j) La evaluación de cada dominio de seguridad en la red interna se debe realizar por separado.

5.4.7 **Cortafuegos.** (Firewalls)

- a) Se debe ubicar un cortafuego en el límite entre dos dominios de seguridad diferentes.
- b) Todas las conexiones al Sistema de juego interactivo alojado en el centro de datos seguros debe pasar a través de al menos un cortafuegos a nivel de aplicaciones. Esto incluye las conexiones con cualquier servidor que no sea del Sistema de juego interactivo utilizado por el operador.
- c) El cortafuego deber ser un dispositivo de hardware separado con las siguientes características:
 - i) Solo las aplicaciones relacionadas con el cortafuegos pueden residir dentro del mismo; y
 - ii) Solo un número limitado de cuentas podrán estar presentes en el cortafuegos (por ej. solo para administradores del sistema).
- d) El cortafuegos debe rechazar todas las conexiones excepto aquellas que han sido específicamente aprobadas.
- e) El cortafuegos debe rechazar todas las conexiones de destinos que no pueden residir en la red desde la cual se originó el mensaje (p.ej. las direcciones RFC1918 en el lado público de un cortafuegos de Internet).
- f) El cortafuegos debe mantener un registro de auditoría para todos los cambios a los parámetros que afecten qué conexiones están permitidas a través del cortafuegos
- g) El cortafuegos debe mantener un registro de auditoría para todos los intentos exitosos y fallidos de conexión a través del mismo Se deben guardar los registros durante 90 días y se debe revisar una muestra cada mes para detectar trafico inesperado.
- h) El cortafuegos debe deshabilitar todas las comunicaciones si el registro de auditoría se llena

5.4.8 Acceso remoto. El acceso remoto es definido como cualquier acceso al sistema desde afuera del sistema o red de sistema, incluyendo el acceso desde otras redes dentro del mismo establecimiento. El acceso remoto solo debe permitirse si está autorizado por el órgano regulador y debe tener la opción de desactivación. Donde sea permitido, el acceso remoto debe aceptar únicamente las conexiones remotas permitidas por la aplicación de cortafuegos y la configuración del Sistema de juegos interactivos. La seguridad de acceso remoto será revisada caso por caso, en conjunto con la tecnología actual y la autorización del órgano regulador local. Los siguientes son requerimientos adicionales:

-
- a) La funcionalidad de administración de usuarios remotos no autorizados (agregar usuarios, cambio de permisos, etc.);
 - b) Acceso no autorizado a bases de datos aparte del acceso de información usando funciones existentes; y
 - c) Acceso no autorizado al sistema operativo; y
 - d) El Sistema de juegos interactivos debe guardar un registro de actividades que se actualiza automáticamente representando toda la información de acceso remoto.

5.4.9 Copia de seguridad. Se deben hacer y probar copias de seguridad de la información y el software periódicamente de acuerdo con la política de copia de seguridad.

5.5 Controles físicos y ambientales

5.5.1 Áreas de seguridad. Las plataformas de juego y los sistemas de comunicaciones asociados deben ser ubicados en instalaciones que proporcionen una protección física contra el daño del fuego, inundación, huracanes, terremotos y otras formas de desastres naturales o provocados por el hombre.

- a) Se deben usar perímetros de seguridad (barreras como muros, portones automáticos o escritorios de recepción) para proteger áreas que contienen componentes del Sistema de juegos interactivos.
- b) Las áreas seguras deben ser protegidas por controles apropiados de entrada para asegurar que el acceso sea restringido únicamente a personal autorizado.
- c) Todo acceso debe ser registrado en un registro de seguridad.
- d) Las áreas de seguridad deben incluir un sistema de detección de intrusión, y los intentos de accesos no autorizados deben ser registrados.

5.5.2 Seguridad de los equipos de juego

- a) Los servidores de los Sistemas de juegos de azar interactivos se deben ubicar en salas de servidores que restrinjan el acceso no autorizado.
- b) Los servidores del Sistema de juegos interactivos se deben alojar en soportes ubicados dentro de un área segura.

5.5.3 Servicios de soporte

- a) Todos los componentes del Sistema de juegos interactivos deben tener una fuente de alimentación principal adecuada.
- b) Todos los componentes del Sistema de juegos interactivos deben tener un equipo de alimentación ininterrumpida (UPS) para apoyar las operaciones en el evento de una falla eléctrica.
- c) Debe haber una refrigeración adecuada para los equipos alojados en la sala de servidores.
- c) Los cables de energía y telecomunicaciones que transmiten datos o apoyan los servicios de información deben quedar protegidos de interceptación o daños.
- d) Debe haber una protección contra incendios adecuada para los componentes del Sistema de juegos interactivos alojados en la sala de servidores.

CAPÍTULO 6

6.0 REQUISITOS PARA LOS PREMIOS MAYORES PROGRESIVOS

6.1 Introducción

6.1.1 Declaración General. Un Premio Mayor Progresivo es un premio que va creciendo, en función a los créditos que son apostados o ganados. Esto incluye los premios que son entregados con base en criterios que no tienen que ver con obtener resultados ganadores en el juego, como en el caso de los 'Premios Mayores Misteriosos.' Sin embargo, esto no incluye premios que se van incrementando ni tampoco los que no son configurables que resulten de las rondas de bonificación, los cuales son parte de la tabla de pagos del juego (%RTP teórico).

6.2 Diseño y operación del premio mayor progresivo

6.2.1 Imparcialidad del premio mayor. Con el fin de tener un premio mayor que sea justo para los jugadores deben aplicarse los siguientes principios:

- a) Todos los jugadores que juegan juegos con premio mayor progresivo deben ser conscientes de las acciones que los podrían hacer elegibles para ganar un premio mayor progresivo.
- b) Si los aportes al premio mayor son parte del cálculo del %RTP, dichos aportes no pueden ser asimilados en los ingresos. Si se establece un tope para cualquier premio mayor progresivo, todo aporte adicional una vez que se alcance este tope deberá ser abonado a un fondo de desviación. El retorno mínimo para el jugador debe alcanzarse sin tomar en cuenta el número de unidades de apuesta calculado.
- c) Las reglas del juego deben incluir la manera en que se financia y se determina el premio mayor progresivo.

-
- d) Si existe un monto mínimo de apuesta para que un jugador gane un premio mayor progresivo, entonces el juego base (excluyendo el premio mayor progresivo) debe cumplir con el retorno mínimo para el jugador.
 - e) El monto actual del premio mayor progresivo debe ser mostrado en todos los Dispositivos de jugador que participan en el premio mayor progresivo. Esta pantalla se debe actualizar en todos los Dispositivos de jugador al menos una vez cada 30 segundos.
NOTA: Se acepta que, dependiendo del medio, las demoras en la comunicación son variables y se escapan del conocimiento o control del operador. Las demoras Servidor-a-cliente variarán de un jugador a otro y de un mensaje a otro.
 - f) Las reglas del juego deben informar a los jugadores las imperfecciones del medio de comunicaciones para el juego, y cómo los puede afectar.
 - g) Las reglas del juego deben informar a los jugadores los límites máximos de los premios y/o de tiempo que pueden existir para cada premio mayor progresivo.
 - h) Para los premios mayores progresivos que ofrecen múltiples niveles de premios, siempre se le debe pagar al jugador la mayor cantidad, si se gana una combinación particular que debería dar lugar al premio más alto. Esto puede ocurrir cuando una combinación ganadora puede ser considerada como más de una de las combinaciones disponibles de la tabla de pagos (es decir, un color es una forma de una escalera de color, y una escalera de color es una forma de una escalera real). Por lo tanto, puede haber situaciones donde los niveles del premio mayor progresivo se deben cambiar para asegurar el más alto valor posible al jugador, con base en todas las posibles combinaciones del resultado.
 - i) Si ocurren múltiples premios mayores en aproximadamente el mismo momento y no hay manera definitiva de saber cuál premio mayor ocurrió primero, el órgano regulador y/o el operador deben Implementar procedimientos para su resolución. Las reglas del juego deben incluir información que aborde la resolución de esta posibilidad.

6.2.2 Controladores esclavos del premio mayor progresivo. Cuando un "Controlador maestro" emplee "Controladores esclavos" para controlar un Premio mayor progresivo, se aplicarán los siguientes requisitos:

-
- a) Todos los Controladores esclavos deben estar sincronizados en sus tiempos con el Controlador maestro.
 - b) El Controlador maestro debe estar sincronizado en sus tiempos con el Sistema de juegos interactivos.
 - c) Los eventos en los que se gane un Premio mayor progresivo deben tener un sello de tiempo y el Controlador del Premio mayor debe asegurar que los aciertos registrados en un incremento de tiempo mínimo sean considerados ganancias simultáneas. El pago del premio por ganancias simultáneas debe hacerse de acuerdo con las Reglas del juego.
 - d) La ventana de tiempo mínimo (Periodo de reinicio del premio mayor) no debe ser menor que el tiempo que toma:
 - i) Registrar que se ha ganado un premio mayor progresivo,
 - ii) Anunciar al ganador en las pantallas de todos los Dispositivos de jugador que tengan una sesión activa, y
 - iii) Reiniciar los medidores del premio mayor progresivo.
 - e) Si se mantiene un premio mayor progresivo determinado por los incrementos de las apuestas de los jugadores individuales, el procesamiento de recepción de los incrementos desde todos los Dispositivos de jugador, ya sea que estén adjuntos a los Controladores maestro o esclavos, debe ser imparcial.

6.2.3 Notificación de ganancia del premio mayor progresivo. Se deben cumplir los siguientes requisitos cuando se gana un premio mayor:

- a) Un jugador ganador debe ser notificado de haber ganado un premio mayor al final del juego que está jugando;
- b) La notificación de que se ganó el premio mayor progresivo debe ser enviada a todos los Dispositivos de jugador participantes en el premio mayor hasta el momento en que se ganó; y
- c) El monto del premio mayor progresivo debe ser mostrado en todos los Dispositivos de jugador participantes en el premio mayor hasta el momento en que se ganó.

6.2.4 Cambios en los parámetros del premio mayor progresivo. Los siguientes requisitos aplican para la configuración de los premios mayores:

-
- a) Una vez que un premio mayor progresivo ha comenzado, los cambios en sus parámetros no deber tener efecto inmediatamente - en lugar de ello, deberían ser guardados para aplicarlos luego que se gane el premio mayor actual. Estos son parámetros "pendientes".
 - b) Un premio mayor misterioso que usa un monto oculto para determinar la ganancia del premio mayor no debe cambiar el monto oculto cuando se cambien los parámetros si el premio mayor progresivo está activo (es decir, si ha recibido aportes del premio mayor progresivo).
 - c) El Sistema de juegos interactivos debe proporcionar un medio para visualizar los parámetros actuales y pendientes del premio mayor progresivo.
 - d) El Sistema de juegos interactivos debe registrar los valores de todos los medidores de premio mayor progresivo, así como todos los de los parámetros "Actuales" y "Pendientes" del premio mayor.

6.2.5 Redirección parcial del premio mayor progresivo. Son aceptables los esquemas de fondos de desviación, donde una porción de los aportes al premio mayor progresivo son redirigidos a otro fondo de modo que cuando se gana el premio mayor, el fondo de desviación se añade a la semilla del siguiente premio mayor.

6.2.6 Cierre del premio mayor progresivo. En instancias en las que el premio mayor debería ser cerrado (p.ej. mal funcionamiento, pérdida de conectividad, terminación inesperada), los siguientes requisitos deberían aplicar:

- a) Debe darse indicaciones claras a los jugadores de que el premio mayor no está funcionando (p. ej. mostrando un aviso de "Premio mayor cerrado" en los Dispositivos de jugadores).
- b) No debe ser posible que un premio mayor sea ganado mientras está en estado de cierre.
- c) Si el premio mayor funciona conjuntamente con otro juego (p. ej. el juego base) y los requisitos de retorno del jugador solo se cumplen cuando los aportes al premio mayor son incluidos, entonces ese otro juego solo podría ofrecerse cuando el premio mayor vuelva a estar disponible.

-
- d) La activación del premio mayor desde su estado de cierre debe regresar a los mismos parámetros anteriores al cierre incluyendo el valor del premio, y el monto oculto para los premios mayores misteriosos.

6.2.7 Recuperación del premio mayor progresivo. Para lograr la recuperación del valor actual del monto(s) del premio mayor progresivo en el caso de una falla de un Sistema de juegos interactivos o el controlador del premio mayor, hay dos posibilidades:

- a) El valor actual del monto del premio mayor progresivo debe ser almacenado en al menos dos dispositivos físicamente separados, o
- b) Debe ser posible calcular el valor actual del monto progresivo con precisión a partir de otros medidores de información disponibles, que no estén almacenados en el mismo Sistema de juegos interactivos que el monto del premio mayor progresivo.

En cualquier caso, todos los ganadores elegibles del premio mayor progresivo deben recibir su pago tan pronto como el valor sea recuperado.

Esta página ha sido intencionalmente dejada en
blanco

Apéndice A

A.0 APUESTAS PARA EVENTOS

A.1 Introducción

A.1.1 Declaración general. Los siguientes requisitos aplican sólo a las apuestas para deportes, competencias y partidos donde el jugador coloca apuestas a un evento o mercados que ocurrirán en el futuro y cuyos resultados son determinados por ocurrencias independientes del sistema. Los requisitos en esta sección son de carácter general y no se refieren a tipos específicos de deportes, competencias, partidos o apuestas. La intención es cubrir los tipos de deportes, competencias, partidos y apuesta actualmente conocidos y permitidos por la ley y proporcionar un marco de referencia para los tipos que están por venir. Todos los requisitos aplicables de todas las secciones dentro de GLI-19 aplican además de los siguientes.

A.2 Requisitos de apuestas

A.2.1 Información sobre las apuestas. Las siguientes secciones describen la información que se debe poner a disposición del jugador con respecto a los eventos/mercados (y tipos de apuesta asociados) disponibles en el Sistema de juegos interactivos, y en los métodos para hacer una apuesta en el Sistema de juegos interactivos:

- a) Se debe poner a disposición del jugador una lista, o representación equivalente, de todos los tipos de apuesta disponibles.
- b) El jugador debe poder ver descripciones de esos tipos de apuestas antes de hacer una apuesta (p.ej.: a través de un enlace activo a una pantalla de ayuda/reglas).
- c) La descripción de cada de tipo apuesta debe incluir todas las opciones disponibles para ese de tipo apuesta.
- d) Se debe poner a disposición del jugador una lista, o representación equivalente, de todos eventos/mercados activos.

A.2.2 Apostando.

- a) Ningún monto de apuesta puede ser mayor que el saldo actual de la cuenta del jugador.
- b) El método de hacer una apuesta no debe ser complicado, y todas las selecciones (incluyendo el orden de las mismas, si corresponde) deben ser claramente obvias a un jugador típico.
- c) Cuando la apuesta implica la combinación de eventos/mercados (p.ej.: apuestas dobles/triples), las agrupaciones deben ser claramente obvias al jugador, dada la combinación de la información en la página de apuestas y la pantalla de ayuda/reglas.
- d) Debe haber una notificación clara que la apuesta ha sido aceptada por el sistema y se deben proporcionar al jugador los detalles de la apuesta aceptada al jugador una vez se acepte la apuesta (p.ej. mostrado como un boleto de apuesta con detalles de la apuesta, en combinación con información genérica de la apuesta presentada en la pantalla de ayuda/reglas)
- e) Si la Plataforma de juego rechaza el intento de apuesta (total o parcialmente), se le debe informar al jugador el motivo del rechazo.
- f) El monto de la apuesta debe ser cargado al saldo de cuenta del jugador cuando se reciba la notificación de aceptación de la apuesta por el sistema.
- g) La confirmación de la apuesta debe incluir el monto de la apuesta realmente aceptado por el Sistema de juegos interactivos.

A.2.3 Colocación masiva de apuestas. Esta sección se refiere a las apuestas que se pueden colocar de forma masiva (p.ej. a través de FTP al sistema central).

- a) Se puede dar la notificación de aceptación o rechazo de una apuesta a través de un archivo de registro que puede ser leída más tarde por el jugador.
- b) Si se interrumpe el flujo de apuestas por cualquier motivo, debe haber un medio disponible al jugador para determinar dónde ocurrió la interrupción en el flujo.
- c) El monto de la apuesta debe ser cargado al saldo de cuenta cuando se reciba la notificación de aceptación por cada apuesta por el sistema.
- d) Ninguna apuesta en el flujo puede ser mayor que el saldo actual (restante) de la cuenta. Si se intenta hacer la apuesta en todo caso, se debe detener todo el flujo.

A.2.4 Cancelaciones.

- a) Se debe proporcionar la capacidad para intentar cancelar cualquiera de las apuestas activas.
- b) El método para realizar la cancelación no debe ser complicado.
- c) Se debe permitir la cancelación a través del mecanismo de búsqueda.
- d) Las cancelaciones exitosas deben actualizar inmediatamente el saldo de cuenta del Jugador por el monto de la apuesta cancelada.
- e) No se debe permitir la cancelación una vez que se conozca la primera parte del resultado del evento.
- f) El jugador debe poder conseguir acceso a cualquier otra regla con respeto a la prohibición de cancelaciones, p.ej. después de un período de tiempo fijo

A.2.5 Cierre de evento/mercado.

- a) El sistema debe implementar un cierre automático de apuestas en un evento o mercado cuando llegue la hora prevista para el evento o el mercado. Note que esto no impide la implementación de las apuestas en vivo.
- b) Puede haber una invalidación manual para la hora de cierre automática.
- c) Los jugadores en una sesión de jugador deben poder ver cuando un evento o mercado se encuentra cerrado (en la siguiente interacción del jugador con el sitio web, lo cual actualiza la información en pantalla).
- d) No debe ser posible colocar apuestas en el evento o mercado una vez se ha cerrado. Este requisito no impide la implementación de las apuestas en vivo.
- e) Se puede ofrecer un período de gracia de cancelación para permitir que los jugadores cancelen apuestas mal colocadas. Sin embargo, estos periodos deben ser cortos y deben finalizar antes de que se conozca o se pueda deducir el resultado del evento.
- f) Es posible volver a abrir un evento o mercado cuando lo permitan las circunstancias. Los jugadores deben poder ver cuando un evento o mercado se vuelve a abrir (en la siguiente interacción del jugador con el sitio web, lo cual actualiza la información en pantalla).

A.2.6 Apuestas en vivo. La pantalla de ayuda / reglas o términos y condiciones para el sitio web debe explicar al jugador que las demoras en el sistema se implementan para mitigar el impacto de los jugadores que tienen información más actualizada o conexiones de Internet más rápidas.

A.3 Resultados

A.3.1 Publicación de resultados

- a) El sistema de juegos interactivos debe informar al jugador cómo se obtienen y se publican resultados oficiales confiables para los eventos / competencias / partidos.
- b) El Sistema de juegos interactivos debe informar claramente al jugador el medio por el cual se definirá la apuesta ganadora.
- c) Las reglas disponibles al jugador deben indicar claramente lo que va a ocurrir cuando existe la posibilidad de que múltiples eventos / mercados compartan el mismo resultado ganador (p.ej. empate técnico).
- d) Las reglas disponibles al jugador deben describir la situación del ingreso de resultados ganadores para deportes / competencias / partidos que no se ofrecieron para apuestas.
- e) Las reglas disponibles al jugador deben indicar claramente lo que va a ocurrir cuando se retira sólo una porción de un deporte / competencia / partido, abarcando temas tales como:
 - i) Circunstancias cuando todas las apuestas sobre esa porción del deporte / competencia / partido se pierden con el retiro,
 - ii) Circunstancias cuando todas las apuestas sobre esa porción del deporte / competencia / partido se devuelven con el retiro, y
 - iii) El manejo de la porción retirada del deporte / competencia / partido para apuestas en múltiples eventos / mercados (p.ej. "parlays" - una sola apuesta que une de 2 a 8 apuestas individuales).
- f) Si se abandona un deporte / competencia / mercado por cualquier motivo, se deben reembolsar íntegramente todas las apuestas sobre los eventos / mercados asociados únicamente con ese deporte / competencia / mercado.
- g) Los tipos de apuestas que incluyen múltiples eventos/mercados (p.ej.: parlays) deben ser tratados como si todas las selecciones para ese segmento del evento/mercado abandonado sea una apuesta ganadora (para permitir que la apuesta parlay siga activa) pero con un pago de 1,00 (es decir: sin ganancia para el jugador), lo cual, a su vez, lleva al correspondiente ajuste del pago potencial para la apuesta parlay general.

A.3.2 Ingreso de resultados

- a) No se pueden ingresar los resultados de un evento / mercado a menos que el evento / mercado esté cerrado. Esto no impide la resolución de eventos / mercados dentro de un deporte / competencia / partido antes de que dicho deporte / competencia / partido termine.
- b) El ingreso de resultados debe incluir el ingreso de toda la información que pueda afectar el resultado de todos los tipos de apuestas ofrecidos para ese evento / mercado, así se hayan colocado realmente tales apuestas o no.
- c) Se pueden alterar los resultados hasta el momento en que sean confirmados, excepto en el caso de cambio de resolución.

A.3.3 Visualización de resultados

- a) Se reconoce que el sistema inevitablemente estará sujeto a cierto grado de demora por sincronización y confirmación de resultados para las actualizaciones de la información mostrada en la pantalla del jugador, y es posible que dicha información no se actualice hasta la siguiente interacción del jugador con el sitio web, lo cual actualiza la información en la pantalla.
- b) Los jugadores en una sesión de jugador deben poder ver los resultados cuando se cierra un evento/mercado.
- c) El jugador debe poder ver los resultados de cualquier evento/mercado decidido, una vez se haya confirmado.
- d) Los jugadores deben poder ver cualquier cambio de resultados.
- e) Cuando los montos de las apuestas individuales se reúnen en fondos, el jugador debe poder ver los dividendos de todas las apuestas decididas, una vez se hayan confirmado.

A.4 Ganancias

A.4.1 Pago de ganancias. Las apuestas ganadores se deben acreditar directamente a la cuenta del jugador cuando se ingresen, confirme y resuelvan los resultados del evento / mercado. Si el jugador no se encuentra en una sesión activa cuando se ingresen y se confirmen los resultados, es aceptable transferir las ganancias la siguiente vez que se ingrese a la cuenta, por ejemplo, la siguiente sesión de jugador o solicitud de retiro de la cuenta.

A.4.2 Redondeo. Si el cálculo de los pagos requiere del redondeo, se debe proporcionar al jugador información sobre cómo el sistema maneja las circunstancias a través de la pantalla de ayuda / reglas, la cual debe especificar claramente lo que va a ocurrir:

- a) se debe indicar el nivel de redondeo (p.ej.: 5 centavos);
- b) Debe abarcar el redondeo hacia arriba, hacia abajo (truncamiento), redondeo verdadero; y
- c) Debe tratar la medición de los montos redondeados.

A.4.3 Selecciones retiradas. Las reglas disponibles al jugador deben indicar claramente lo que va a ocurrir cuando se retira sólo una porción de un deporte / competencia / partido, abarcando temas tales como:

- a) Circunstancias cuando todas las apuestas sobre esa porción del deporte / competencia / partido se pierden con el retiro;
- b) Circunstancias cuando todas las apuestas sobre esa porción del deporte / competencia / partido se reembolsan con el retiro;
- c) El manejo de la porción retirada del deporte / competencia / partido para apuestas en múltiples eventos / mercados (p.ej. parlays); y
- d) El manejo de selecciones reintegradas - especialmente si se ofrecen selecciones de "Campo".

A.4.4 Eventos abandonados.

- a) Si se abandona un deporte / competencia / mercado por cualquier motivo, se deben reembolsar íntegramente todas las apuestas sobre los eventos / mercados asociados únicamente con ese deporte / competencia / mercado.
- b) Los tipos de apuestas que incluyen múltiples eventos/mercados (p.ej.: parlays) deben ser tratados como si todas las selecciones para ese segmento del evento/mercado abandonado fuera una apuesta ganadora (para permitir que la apuesta parlay siga activa).

A.5 Apuestas con probabilidades fijas

A.5.1 Declaración general. Esta sección se refiere a los requisitos específicos para tipos de apuesta donde el pago será fijado en el momento de colocar la apuesta. Los jugadores deben tener acceso a todas las probabilidades/pagos actuales para todos los eventos/mercados disponibles en todo momento. Además de los requisitos generales, aplican los siguientes requisitos:

A.5.2 Apuestas

- a) Si la apuesta puede involucrar más de una tabla de premios, el sistema debe almacenar y la confirmación debe indicar la tabla de premios para la cual aplica.
- b) Si la apuesta incluye tipos de apuestas donde la tabla de premios puede cambiar de manera dinámica, el sistema debe almacenar y la confirmación debe indicar el pago de la tabla de premios (p.ej. probabilidades) que aplicarán para esta apuesta si es ganadora.

A.5.3 Limitación de responsabilidad. Las reglas disponibles al jugador deben indicar claramente las circunstancias en las que se puede reducir la responsabilidad potencial para futuros eventos/mercados por medios tales como:

- a) Prorratio – la disminución de ganadores de grandes premios en un evento/mercado cuando la obligación general de pago es grande;
- b) Límites de responsabilidad – se rechazan las apuestas si la responsabilidad para un evento /mercado se excedería de un límite predefinido; y

-
- c) Aceptación / rechazo parcial de la apuesta – cualquier circunstancia donde se rechaza una apuesta parcialmente o por completo. Esto es seguido comúnmente por un cambio de las probabilidades / pagos.

A.5.4 Modificación del pago de premios

- a) Las reglas puestas a disposición del jugador deben indicar claramente las circunstancias que permiten modificar dinámicamente las probabilidades/pagos en un evento / mercado.
- b) Los jugadores deben poder ver cuando se cambian las probabilidades / pagos.
- c) El acceso posterior a probabilidades/pagos, por ejemplo: a través de un enlace activo, debe mostrar los valores actuales.
- d) Se reconoce que el sistema inevitablemente estará sujeto a cierto grado de demora por sincronización para las actualizaciones de la información mostrada en la pantalla del jugador, y dicha información solo se actualizará en la siguiente interacción del jugador con el sitio web, lo cual actualiza la información en la pantalla. Con el fin de garantizar la equidad con los jugadores, el sistema debe identificar situaciones donde el jugador ha colocado una apuesta para la que las probabilidades/pagos asociados han cambiado (pero aún no se han actualizado en la pantalla del jugador), y notificar al jugador como corresponde y pedir confirmación de la apuesta dadas las nuevas probabilidades/pagos.

A.5.5 Ajustes a los pagos de premios fijos. Las reglas puestas a disposición del jugador deben indicar claramente las circunstancias en que las probabilidades/pagos deben ser ajustados, tales como:

- a) Múltiples resultados ganadores (p.ej. empates técnicos);
- b) Las selecciones retiradas para las que se reintegran las apuestas;
- c) Segmentos abandonados de los parlays; y
- d) Prorrato.

A.6 Apuestas cruzadas

A.6.1 Declaración general. Esta sección se refiere a los requisitos específicos para los tipos de apuesta donde se reúnen las apuestas individuales en fondos. Con los resultados del evento, cada fondo se divide en la apuesta total de las selecciones ganadoras para formar un monto de pago por unidad para ese tipo de apuesta.

A.6.2. Comisión. El nivel de comisión para cada tipo de apuesta debe mostrarse completamente en las ilustraciones.

A.6.3 Dividendos. Las reglas para el cálculo de dividendos deben ser aprobadas por la Jurisdicción. Los temas a resolver son:

- a) Fórmula de dividendos.
- b) Manejo de selecciones retiradas.
- c) Manejo de múltiples ganadores de un tipo de apuesta por empates técnicos, eventos abandonados, etc.
- d) Manejo de eventos aplazados.
- e) El manejo de circunstancias donde no hay ganadores de un fondo está por aprobar por parte de la Jurisdicción. Los temas que deben ser abordados incluyen:
 - i) Niveles de countback (el que ha llegado más lejos en el último evento)
 - ii) Premios mayores progresivos
 - iii) Reintegro de fondos (con o sin restar la comisión)
- f) El manejo de pagos mínimos de premios, el cálculo de otros dividendos y posibles subvenciones de fondos.
- g) El manejo de apuestas de Campo donde pueden ocurrir cambios en el estado retirado de las selecciones (p.ej. reintegro de la selección).

A.6.4 Apuestas

- a) El jugador debe poder ver información razonablemente actualizada de las posibles probabilidades / pagos para fondos sencillos de apuestas.

- b) El jugador debe poder ver los valores razonablemente actualizados del total de inversiones para todos los fondos de apuestas.
- c) Se reconoce que el sistema inevitablemente estará sujeto a cierto grado de demora por sincronización para las actualizaciones de la información mostrada en la pantalla del jugador, y dicha información solo se actualizará en la siguiente interacción del jugador con el sitio web, lo cual actualiza la información en la pantalla. Con el fin de garantizar la equidad con los jugadores, el sistema debe identificar situaciones donde el jugador ha colocado una apuesta para la que las probabilidades/pagos asociados han cambiado (pero aún no se han actualizado en la pantalla del jugador), y notificar al jugador como corresponde y pedir confirmación de la apuesta dadas las nuevas probabilidades/pagos, y
- d) En el caso de fondos de apuesta complejos, se reconoce que puede haber limitaciones razonables en la precisión en tiempo real de las estimaciones de fondos mostradas al jugador.
- e) El jugador debe poder ver los resultados de todos los eventos decididos, incluyendo aquellos que no se han confirmado.
- f) El jugador debe poder ver los dividendos de todos los tipos de apuesta decididos, incluyendo aquellos que no se han confirmado.
- g) El jugador debe poder ver las selecciones retiradas para todos los eventos.

A.7 Sistemas de apuestas externas

A.7.1 Declaración general. Esta sección se refiere a los requisitos para tipos de eventos donde las apuestas colocadas a través del Sistema de juegos interactivos se envían a un sistema externo que controla las apuestas, procesa los resultados y define las apuestas ganadoras. Un ejemplo de estos puede ser el Sistema de juegos interactivos en interfaz con un sistema totalizador.

A.7.2 Comunicaciones. Las comunicaciones con sistemas de apuestas externos deben cumplir con los requisitos de la Sección 5.4 Controles técnicos.

- a) El que desee ser operador debe justificar la seguridad asociada con todas las comunicaciones por medio de un análisis de riesgos formal.
- b) Se deben registrar todas las comunicaciones en un registro de acuerdo con los requisitos de los diarios de transacciones.

A.7.3 Información

- a) Si el sistema de apuestas externo proporciona facilidades de apuestas cruzadas para el Sistema de juegos interactivos, debe transmitir los cálculos actuales de los dividendos al Sistema de juegos interactivos periódicamente, junto con las notas preventivas de dichos cálculos.
- b) Si el sistema de apuestas externo proporciona facilidades de premio mayor progresivo para el Sistema de juegos interactivos, debe transmitir los montos actuales del premio mayor progresivo al Sistema de juegos interactivos periódicamente, junto con las notas preventivas de dichas proyecciones (especialmente si se permite cancelaciones).
- c) Si el sistema de apuestas externo proporciona facilidades de apuesta de precio fijo para el Sistema de juegos interactivos donde las probabilidades/tabla de premios pueden ser cambiados de manera dinámica, debe transmitir las probabilidades actuales al Sistema de juegos interactivos cada vez que cambien las probabilidades.
- d) El sistema de apuestas externo debe transmitir información de cambio de estado de evento al Sistema de juegos interactivos cada vez que ocurra un cambio, incluyendo:
 - i) Selecciones retiradas / reintegradas;
 - ii) Cambio en la hora de inicio del evento;
 - iii) Evento cerrado / abierto;
 - iv) Resultados ingresados / modificados;
 - v) Resultados confirmados; y
 - vi) Evento abandonado.

A.7.4 Apuestas

- a) Las apuestas colocadas en el Sistema de juegos interactivos deben recibir una confirmación clara de aceptación, aceptación parcial (y detalles) o rechazo por parte del sistema de apuestas externo.
- b) Si el costo de la apuesta es determinado por el sistema externo, debe haber una secuencia de confirmación afirmativa establecida para permitir al jugador aceptar el costo de la apuesta y el Sistema de juegos interactivos determinar que hay suficientes fondos en la cuenta del jugador para cubrir el costo de la apuesta. Esta actividad será realizada por el Sistema de juegos interactivos antes de presentar una oferta del sistema de apuestas externo.

-
- c) El saldo de la cuenta debe ser debitado por un monto igual a la oferta (y el costo) presentada al sistema de apuestas externo. Los fondos deben quedar como una transacción pendiente con detalles de la oferta presentada al sistema de apuestas externo registrado (de acuerdo con los requisitos de registro de transacciones). Al recibir la confirmación (la cual se debe registrar) del sistema de apuestas externo, se deben hacer los ajustes correspondientes a la cuenta "pendiente" y la cuenta del jugador (si se requiere un reembolso debido a la aceptación parcial o el rechazo de la oferta).
 - d) Las solicitudes de cancelación del Sistema de juegos interactivos deben recibir una confirmación clara de aceptación o rechazo por parte del sistema de apuestas externo.
 - e) El saldo de la cuenta no debe ser acreditado por el Sistema de juegos interactivos hasta que el sistema de apuestas externo reciba confirmación final, incluyendo el monto de la cancelación.

A.7.5 Resultados. Cuando se ingresan y se confirman los resultados en el sistema de apuestas externo, cada apuesta ganadora colocada desde el Sistema de juegos interactivos debe ser transferida al Sistema de juegos interactivos con el monto ganado. Se deben actualizar las cuentas de los jugadores con los montos ganados.

A.7.6 Reinicio y recuperación. El proceso de todas las actividades de apuestas entre los dos sistemas no debe verse afectado adversamente por el reinicio/recuperación de ninguno de los sistemas (p.ej. no se deben perder ni duplicar las transacciones de apuestas debido a la recuperación de un sistema o el otro).

A.8 Historial de apuestas y registros

A.8.1 Historial de apuestas. Para los juegos que implican apuestas sobre eventos futuros, tales como las apuestas deportivas o un sorteo de lotería periódica, se debe proporcionar un "Historial de apuestas". El historial debe indicar claramente que es un historial de la(s) apuesta(s) anterior(es) y debe proporcionar la siguiente información (cómo mínimo):

- a) La fecha y hora que se colocó la apuesta;

-
- b) La descripción del resultado final del juego sobre el cual se hizo la apuesta, ya sea gráficamente o a través de un mensaje claro de texto;
 - c) El total de dinero efectivo / créditos del jugador al colocar la apuesta;
 - d) El total de dinero efectivo / créditos del jugador al liquidar la apuesta;
 - e) Monto apostado incluyendo cualquier multiplicador;
 - f) El total de dinero / créditos ganados en la apuesta (incluyendo los Premios mayores progresivos);
 - g) Cualquier elección del jugador involucrado en la apuesta; y
 - h) Resultados de las fases intermedias de la apuesta.

A.8.2 Registros. Se deben registrar todas las transacciones significativas de apuestas sobre eventos en el Sistema de juegos interactivos. La decisión en cuanto a lo que constituye una transacción significativa se tomará dependiendo de cada caso y, como mínimo, debe incluir:

- a) Todas las comunicaciones, incluyendo las ofertas para colocar, modificar o cancelar una apuesta presentada por el jugador antes de que la oferta sea aceptada;
- b) Aceptación (venta), rechazos (incluyendo los motivos) y cancelaciones de apuestas;
- c) Ganancias agregadas a cuentas de jugador;
- d) Cambio de probabilidades / pagos, comisiones, porcentajes, u otras selecciones de pago (sin incluir las probabilidades dinámicas / fijación de pagos); y
- e) Cambio en el estado del evento / mercado:
 - i) Inicio / fin de apuestas;
 - ii) Ingreso / modificación / confirmación de resultados;
 - iii) Retiro / reintegro de tipos de apuestas dentro del evento / mercado;
 - iv) Eventos / mercados abandonados; y
 - v) Alteración / invalidación de horas de inicio.

Esta página ha sido intencionalmente dejada en
blanco

Apéndice B

B.0 REQUISITOS PARA CRUPIER EN VIVO/JUGADOR PROXY

B.1 Introducción

B.1.1 Declaración general. Los siguientes requisitos aplican cuando las apuestas se colocan a través de una interfaz de Internet y/o un proxy humano por parte de uno o más jugadores verdaderos que residen en lugares separados del ambiente de juego. Todo el proceso es visualizado por todos los jugadores remotos a través de una transmisión de audio y video remoto en tiempo real. Todos los requisitos aplicables de todas las secciones dentro de GLI-19 aplican, además de los siguientes.

B.2 Requisitos generales

B.2.1 Definición. Los juegos con Crupier en vivo que utilicen interfaces de Internet o jugadores proxy se limitan a los juegos de mesa controlados por un crupier real con equipos de juego reales con audio y video enviado a todos los jugadores remotos e instrucciones recibidas de cada jugador utilizando tecnología streaming, narrowcast, broadcast u otra.

NOTA: *A menos que se especifique lo contrario, las referencias al "jugador" se refieren al jugador remoto. El jugador presente (inmediato) será denominado el "jugador proxy".*

B.2.2 Información a mostrar. Se debe proporcionar información al jugador remoto en tiempo real y esta debe incluir toda la información del juego que normalmente estaría disponible desde el equivalente del juego de mesa en línea. Esta información debe incluir:

- a) Fecha y hora;
- b) Número y ubicación de la mesa;
- c) Apuesta mínima y máxima de la mesa;

- d) Número de barajas utilizado, si corresponde;
- e) Monto apostado;
- f) Resultado del juego;
- g) Monto de la comisión (sobre la apuesta ganada - Vigorish), si corresponde;
- h) Probabilidades de pago, si aplica; y
- i) Monto ganado o perdido.

B.2.3 Juegos incompletos. En caso de que un jugador remoto no pueda o no realice una acción necesaria para permitir que continúe un juego dentro del tiempo asignado:

- a) El sistema o el proxy debe completar el juego por parte del jugador.
- b) El juego se debe completar utilizando una estrategia óptima para ese juego particular.
- c) El jugador no debe volver a reunirse en esa instancia particular del juego si el sistema o el proxy han empezado a completar el juego en su lugar.
- d) Cualquier ganancia que resulte del juego se debe acreditar a la cuenta del jugador.
- e) Cualquier pérdida que resulte del juego será retenida de acuerdo con las reglas del juego.
- f) Los resultados del juego se deben poner a disposición del jugador y deben indicar las decisiones que tomó el sistema o el proxy por parte del jugador.
- g) Los otros jugadores en la instancia de juego deben poder completar sus propios juegos (a menos que no puedan o no jueguen su turno).

B.2.4 Notificación de ganancia. Si el jugador ganador está utilizando la interfaz / puerto de enlace de Internet, se le debe notificar de la ganancia directamente a través de su cuenta de jugador, incluyendo el monto ganado, a su debido tiempo después de completarse el juego.

B.2.5 Requisitos de las aplicaciones del jugador. Las aplicaciones del jugador deben tener los recursos suficientes para cumplir con los requisitos mínimos del sistema de la manera establecida por el sistema de crupier en vivo y como se ha anunciado al jugador remoto.

B.3 Apuestas por Interfaz de Internet

B.3.1 Declaración general. Los siguientes requisitos aplican sólo para los juegos con Crupier en vivo a través de una interfaz de Internet o los juegos que efectivamente constituyen una interfaz o puerto de enlace de Internet a un juego de casino tradicional/terrestre existente que ya esté operando en vivo.

B.3.2 Imparcialidad en el Juego. La siguiente información debe ser fácilmente disponible a través de la interfaz o puerto de enlace de Internet durante toda la sesión de jugador, si aplica:

- a) Información suficiente para identificar el juego específico seleccionado.
- b) Reglas del juego y de pago que no dependan del sonido para transmitir su significado.
- c) Todos los cobros al jugador, tales como honorarios y comisiones.
- d) Las reglas que describen los procedimientos establecidos para manejar las interrupciones en el juego causados por la discontinuidad del flujo de datos, video y voz desde el servidor de red durante un juego (p.ej., falla en la conexión de Internet o mal funcionamiento del terminal de apuestas).
- e) Los jugadores deben ser informados en las oportunidades de apuesta que dependen del monitorio "en vivo" de un evento (p.ej. apuesta en vivo) que las transmisiones "en vivo" pueden ser susceptibles a demoras o interrupciones. En el evento de una demora aparente o creada por el sistema, la escala de la demora debe ser revelada al jugador.
- f) Las reglas, ilustraciones y funcionalidad del juego, puestas a disposición del jugador con la interfaz / puerto de enlace de Internet, no puede incluir menos información que la que está disponible al jugador utilizando el método de casino tradicional/terrestre, si aplica.
- g) Todos los jugadores que estén participando en el juego (o colocando apuestas, en el caso de apuestas a eventos futuros) a través de la interfaz / puerto de enlace de Internet, no pueden ser más o menos elegibles para ganar que los jugadores utilizando el método de casino tradicional/terrestre.

NOTA: *Nada de lo aquí estipulado impedirá la posibilidad de implementar promociones en la interfaz / puerto de enlace de Internet o solo el método de casino tradicional/terrestre.*

B.4 Apuestas por medio de un jugador proxy

B.4.1 Declaración general. El proxy debe asegurar que las cartas de los jugadores pueden mantenerse privados. Esto se puede lograr con la ubicación apropiada de equipos de video " Cámara estenopeica (pinhole)" o "cámara de bolsillo". El jugador proxy debe mantener las fichas y las apuestas ganadoras hasta que el jugador remoto decida finalizar la sesión de jugador.

B.4.2 Agentes proxy. Es posible que las jurisdicciones prefieran conceder licencias a "agentes proxy" que garantizarán los créditos utilizados para comprar las fichas de apuesta utilizadas en las apuestas proxy.

B.4.3 Operadores intermediarios. Otro mecanismo sería la utilización de operadores "intermediarios" con licencia que organizan eventos remotos de juegos en grupo y compran de antemano las fichas para uso en las apuestas proxy. *Es posible que los operadores intermediarios no proporcionen jugadores proxy, y dependan más bien en jugadores proxy de Agencia o Estudio.* Para estos operadores intermediarios, la Agencia o el Estudio deben facilitar un mecanismo para dar cuenta de las fichas del jugador proxy.

B.4.4 Jugadores proxy suministrados por Estudio. Los jugadores proxy suministrados por Estudio deben tener licencia concedida por el órgano regulador y ser garantizados por el estudio. *El estudio debe facilitar un mecanismo donde el jugador pueda seleccionar un jugador proxy.* Para los jugadores proxy suministrados por estudio, el estudio debe facilitar un mecanismo para dar cuenta de las fichas del jugador proxy.

B.4.4 Jugadores proxy suministrados por Agencia. *Las agencias pueden facilitar jugadores proxy.* Los jugadores proxy suministrados por Agencia deben tener licencia concedida por el órgano regulador y ser garantizados por la Agencia. Para jugadores facilitados por Agencia, la agencia o el estudio debe tener un mecanismo para dar cuenta de las fichas del jugador proxy.

B.4.6 Fichas de jugador proxy. Las fichas utilizadas serán claramente diferentes a aquellos usados en las apuestas convencionales. Estas fichas no tendrán ningún valor a menos que se utilicen en un entorno de apuestas proxy.

-
- a) El proxy debe declarar el valor de las fichas desde el momento en que el apostador proxy establezca conexión con el jugador y en cualquier otro momento que se lo solicite el jugador, incluyendo antes de terminar la conexión por parte del jugador.
 - b) Las fichas utilizadas deben ser exclusivos para cada denominación que representen y las denominaciones deben ser claramente visibles en todas las fichas.
 - c) Si se utilizan, se deben mostrar todas las posibles denominaciones de las fichas (según la denominación del juego) para que la falta de fichas de menores denominaciones no obliguen a los jugadores a apostar más.

B.4.7 Haciendo apuestas. El contenido de la apuesta del jugador debe ser comunicado y reconocido por el jugador remoto antes de confirmar la apuesta. Debe haber una notificación clara que al apuesta ha sido aceptada por el crupier. Si el intento de apuesta es rechazada (total o parcialmente) por parte del crupier, se le debe informar al jugador el motivo del rechazo.

B.4.8 Ganancias del jugador proxy. El jugador proxy debe mantener las apuestas ganadoras hasta que el jugador remoto decida finalizar la sesión de jugador.

B.4.9 Enajenación de fichas al final de la sesión de jugador.

- a) Para los jugadores proxy suministrados por estudio, el estudio debe facilitar un mecanismo para dar cuenta de las fichas restantes del jugador proxy.
- b) Para jugadores facilitados por agencia, la agencia o el estudio debe tener un mecanismo para dar cuenta de las fichas restantes del jugador proxy.
- c) Para operadores intermediarios, la agencia o el estudio debe facilitar un mecanismo para dar cuenta de las fichas restantes del jugador proxy.

B.5 Dispositivos de reconocimiento automatizado

B.5.1 Declaración general. Los símbolos de juego aplicados en juegos con crupier en vivo pueden ser registrados automáticamente por dispositivos de reconocimiento automatizado. Los símbolos de juego aplicados en juegos con crupier en vivo deben ser reportados al sistema de juegos con apuestas. Las reglas del juego para juegos con crupier en vivo deben programarse en el sistema de juegos con apuestas. Se deben realizar pruebas a cualquier equipo utilizado para escanear o de otra manera detectar las cartas para verificar su confiabilidad y se deben revisar todos los consumibles que serán sujetos a este hardware para detectar cualquier defecto antes de su procesamiento, con el fin de evitar interrupciones en el juego. Se debe guardar un registro de todas las pruebas practicadas.

B.5.2 Invalidación manual. Los dispositivos de reconocimiento automatizado utilizados para reconocimiento y registro deben tener un modo de operación manual que permite la corrección de resultados erróneos (donde el equipo de detección lee mal una tarjeta, la posición de la pelota, etc.) Se le debe informar al participante que se ha activado el modo manual. Cada vez que se active el modo manual de operación, se debe habilitar el rastreo para permitir revisión adicional.

B.6 Servidor de control de transmisión simultánea

B.6.1 Información general. Los juegos para jugadores remotos deben utilizar un servidor de control de transmisión simultánea con el fin de registrar toda la actividad de apuesta y los resultados de los juegos. El servidor de control de transmisión simultánea debe:

- a) Proporcionar al jugador remoto acceso visual en tiempo real al juego que se está jugando en vivo.
- b) Evitar que otras personas tengan acceso al resultado de las apuestas antes de completar una apuesta.
- c) Registrar los resultados del juego verificados por crupier antes de publicarlos; y
- d) Estar equipados con un mecanismo para anular los resultados del juego si es necesario.

B.6.2 Registro de información. Se deben mantener diarios de los juegos y se deben cotejar los eventos de juego en las estadísticas para el análisis de tendencias en cuanto al desempeño del juego, el personal y/o ubicaciones en la zona de juego. El estudio de crupieres en vivo puede utilizar su propia cámara de vigilancia y dividir la transmisión en vivo al servidor de video, o utilizar una red de video separada. Debe haber una grabación continua de todos los juegos jugados con el fin de que:

- a) Se pueda determinar la fecha y hora de cada juego con una precisión de un segundo con respecto al reloj utilizado por el sistema.
- b) Se pueda determinar la secuencia de juegos relacionados entre sí.
- c) Se pueda determinar cada apuesta, ganancia, decisión de jugador y acción de crupier.
- d) Todos los eventos del juego sean claramente identificables y distinguibles.
- e) Se pueda determinar la secuencia de eventos dentro de cada instancia de juego.
- f) Todas las cartas y los resultados de juego deben ser claramente visibles, junto con un icono separado que represente un resultado concordante en la pantalla del jugador.
- g) La grabación debe ser suficiente para demostrar si se está cumpliendo con las reglas del juego y para identificar cualquier discrepancia.
- h) La grabación puede ser revisada por el operador en el evento de una disputa entre un crupier y un jugador.
- i) La grabación puede ser revisada por el Órgano regulador en el evento que el jugador no esté satisfecho con la revisión del operador.
- j) La grabación se debe guardar durante por lo menos 48 horas o según lo requerido por el Órgano regulador.

B.7 Requisitos operativos

B.7.1 Equivalencia de la señal

- a) Cada uno de los jugadores debe tener una transmisión de audio/video de calidad equivalente desde el sistema del crupier en vivo. Debe haber procedimientos establecidos para medir y verificar esta equivalencia cada vez que se inicien las comunicaciones, incluyendo las reconexiones debido a interrupciones de señal o reinicio en el evento de cortes en la señal.

- b) Los Dispositivos del jugador deben tener los recursos suficientes para cumplir con los requisitos mínimos del sistema de la manera establecida por el sistema de crupier en vivo.
- c) Se debe establecer, exigir y divulgar el requisito mínimo de señal para la conexión de la aplicación de jugador.

B.7.2 Informes. Se deben revisar los resultados estadísticos internos periódicamente con el fin de monitorear el rendimiento del juego y los porcentajes de pagos, y para detectar irregularidades y variaciones. Se deben documentar las políticas y los procedimientos para revisar los resultados e investigar los procedimientos a implementar en el evento de identificar variaciones importantes. Se deben implementar procedimientos para completar los informes de operaciones de juego. Los informes de operaciones de juego deben incluir:

- a) Informe de incumplimiento de los procedimientos;
- b) Informe de incidentes; y
- c) Informe del supervisor de casino.

B.8 Requisitos del Estudio de crupieres en vivo

B.8.1 Entorno del Estudio de crupieres en vivo. Los juegos con crupier en vivo deben satisfacer todos los requisitos aplicables del juego trazados en las diferentes secciones de esta norma. Con el fin de mantener la integridad del proceso para determinar el resultado del juego, los proveedores de crupieres en vivo estarán sujetos a una auditoría adicional del estudio de crupier en vivo. Los siguientes requisitos aplican para los estudios de crupieres en vivo.

- a) Se deben revisar las políticas y los procedimientos de seguridad periódicamente para asegurar la identificación, mitigación y aseguramiento de los riesgos en los planes de contingencia.
- b) Se deben utilizar perímetros de seguridad (barreras como muros, portones automáticos o escritorios de recepción) para proteger el local y las operaciones de crupier en vivo.
- c) Se debe diseñar y aplicar una protección física contra daños del fuego, inundación, sismo, tifón y otros desastres naturales o artificiales.

-
- d) Las áreas seguras deben ser protegidas por controles apropiados de entrada para asegurar que el acceso sea restringido únicamente a personal autorizado.
 - e) Los puntos del acceso tales como áreas de entrega y carga y otros puntos donde personas no autorizadas pueden entrar el local deben ser controlados, y si es posible, aislados de las áreas de operaciones para evitar el acceso no autorizado.
 - f) La zona de juego en sí debe estar definido y tener los controles de seguridad física apropiados.
 - g) Los servidores de juego y los equipos de comunicaciones deben estar situados o protegidos para reducir los riesgos de amenazas y peligros ambientales, y oportunidades de acceso no autorizado.
 - h) Los servidores de juego y los equipos de comunicaciones deben estar protegidos de fallas eléctricas y otras interrupciones causadas por fallas en servicios de soporte.
 - i) Los equipos de cómputo y comunicaciones deben mantenerse correctamente para asegurar su disponibilidad e integridad continuada.
 - j) Se deben revisar todos los elementos de equipos que contienen medios de almacenamiento para asegurar que se han eliminado los datos sensibles y software con licencia antes de su disposición
 - k) Se deben establecer políticas y procedimientos para permitir una respuesta adecuada a cualquier asunto de seguridad informática o de comunicaciones.

B.8.2 Equipos de juego fijos.

- a) Los equipos de juego utilizados en las operaciones de juego con crupier en vivo deben cumplir con las normas mínimas determinadas por el órgano regulador.
- b) Los equipos de juego deben instalarse de acuerdo con un plan definido y se deben mantener registros de todos los equipos instalados.
- c) Se deben inspeccionar y limpiar los equipos de juego con regularidad para asegurar que estén libres de defectos o mecanismos que podrían interferir con la imparcialidad del juego.
- d) Se deben destruir los equipos de juego obsoletos de manera que asegure que no se puedan volver a utilizar el dispositivo ni los datos almacenados en él.

B.8.3 Equipos de juego consumibles.

- a) Los consumibles utilizados en las operaciones de juego con crupier en vivo deben cumplir con las normas mínimas determinadas por el órgano regulador.
- b) Se deben implementar procedimientos para monitorear el inventario de consumibles desde el momento de recibo, hasta su almacenamiento, instalación, uso, retiro y destrucción. Todos los consumibles deben tener una pista de verificación que muestre el personal que ha tenido acceso a los consumibles en cualquier momento dado y para cualquier operación particular.
- c) Se deben realizar inspecciones periódicas al azar sobre los consumibles en uso, desde la entrega hasta su retiro.
- d) Se deben destruir los consumibles usados de una manera que evite su re-uso accidental en los juegos y que los saque de servicio de manera permanente.

B.8.4 Provisión de personal.

- a) Se deben establecer procedimientos para investigar los antecedentes del nuevo personal contratado.
- b) El personal debe recibir una capacitación adecuada en los procedimientos de juegos que van a utilizar.
- c) El personal debe estar capacitado y recordado periódicamente de cualquier comportamiento físico que está prohibido o exigido.
- d) Se deben documentar las políticas y los procedimientos con respecto a las clasificaciones y la asignación de turnos y rotaciones.
- e) La retención de documentación debe ser robusta para permitir la auditoría e investigación de registros de personal en el evento que los miembros del personal estén implicados directamente o su presencia en un momento y/o lugar sea crucial para comprender una serie de acontecimientos.
- f) Se deben documentar los procedimientos para la terminación del personal.
- g) Siempre debe haber un funcionario supervisor cuando se estén llevando a cabo los juegos.
- h) Se deben mantener diarios de personal para cada mesa.

B.8.5 Operaciones de juego.

- a) Debe haber procedimientos separados para cada juego, y los juegos nuevos deben tener procedimientos establecidos antes de ofrecerse a los jugadores.
- b) Se deben documentar procedimientos claros con respecto a eventos anómalos que pueden ocurrir durante las operaciones con crupier en vivo y deben ser comprendidos por el personal. Los procedimientos documentados deben abarcar, como mínimo:
 - i) La detección errónea de cartas por equipos automatizados;
 - ii) Cartas caídas;
 - iii) Repartidas incorrectas;
 - iv) Giros repetidos;
 - v) Juegos abortados; y
 - vi) Cierres de mesa.
- c) Se deben establecer procedimientos para barajadas consistentes y se debe hacer un registro de las barajadas. Los procedimientos de barajada deben incluir la verificación del número de cartas.
- d) Se deben realizar pruebas a cualquier equipo utilizado para escanear o de otra manera detectar las cartas para verificar su confiabilidad y se deben revisar todos los consumibles que serán sujetos a este hardware para detectar cualquier defecto antes de su procesamiento, con el fin de evitar interrupciones en el juego. Se debe guardar un registro de todas las pruebas practicadas.
- e) Se deben establecer políticas y procedimientos para identificar y reemplazar los equipos de escaneo automatizado que muestren un nivel de error inaceptable.
- f) Se deben establecer procedimientos para describir las operaciones de la estación de juego.
- g) Se deben establecer procedimientos para demostrar que una persona no sería capaz de realizar todas las funciones con respecto a la gestión de cartas y que hay una segregación de responsabilidades antes, durante y después del juego.
- h) Se deben mantener diarios de los juegos y se deben cotejar los eventos de juego en las estadísticas para el análisis de tendencias en cuanto al desempeño del juego, el personal y/o ubicaciones en la zona de juego.

-
- i) Se deben establecer procedimientos para manejar cualquier interrupción en la transmisión de video, voz o datos durante el juego.
 - j) Se deben establecer procedimientos con respecto a los sistemas de vigilancia adicionales utilizados para complementar las observaciones del supervisor de casino.
 - k) Si los jugadores pueden chatear con los crupieres, debe haber un procedimiento para el uso de las funciones de chat.
 - l) Se deben establecer procedimientos para manejar las desconexiones de jugadores durante el juego.
 - m) Se deben establecer procedimientos para asegurar la captura de filmaciones de circuito cerrado de tal manera que impida su interferencia o eliminación.
 - n) Se deben mantener informes de las operaciones de juego.
 - o) Se deben revisar los informes de juego y los procedimientos de registro periódicamente para asegurar la identificación, mitigación y aseguramiento de los riesgos en los planes de contingencia.
 - p) Los equipos y procedimientos deben tener un nivel de aleatoriedad coherente con aquel visto en los casinos en vivo para asegurar su equidad e integridad.
 - q) Los repartidores de cartas y dispositivos similares deben ser a prueba de manipulaciones una vez cargados para impedir interferencia antes del juego.

Glosario

Ilustraciones Graficas- Las ilustraciones son datos gráficos y auditivos enviados al Dispositivo de jugador para presentación al jugador.

Ciclado / Actividad Interna - Un proceso o conjunto de procesos que pide valores al generador de números aleatorios únicamente con el fin de descartar esos valores. Los valores descartados no son utilizados por la aplicación para ningún propósito. Si el RNG basado en software se está ciclando internamente, quiere decir que hay una sarta constante de números aleatorios generados por el RNG, aún si no son necesarios para el juego en ese momento. Sin el ciclado / actividad interna, uno podría predecir el resultado de la siguiente iteración de la función utilizada para producir los números aleatorios si se conocieran los valores actuales y el algoritmo.

Software de cliente – El software instalado en un Dispositivo de jugador que facilita la comunicación entre la Interfaz al jugador y la Plataforma de juego. Algunos ejemplos de Software de cliente incluyen los paquetes de software registrado para descarga, html, flash, etc.

Aportes - El método financiero por el cual se financian los fondos del premio mayor progresivo.

Componente crítico - Cualquier subsistema cuya falla o compromiso pueda acarrear la pérdida de derechos de los jugadores, ingresos para el gobierno o el acceso no autorizado a los datos usados para generar los reportes para la jurisdicción.

Certificado digital - Es un conjunto de datos que pueden ser utilizados para verificar la identidad de una entidad refiriéndose a un tercero de confianza (la Autoridad certificadora). Los certificados digitales a menudo son utilizados para autenticar mensajes con propósitos de no repudio. Uno de los atributos de un certificado digital es que no puede ser modificado sin comprometer su consistencia interna. Los certificados X.509 son un ejemplo de certificado digital.

Sistema de nombre de dominio - Es la base de datos de Internet globalmente distribuida que (entre otras cosas) mapea y transforma los nombres de las máquinas en números IP y viceversa.

Ancho de banda efectivo - Es la cantidad de datos que pueden ser transferidos a lo largo de una red por unidad de tiempo. El ancho de banda efectivo a través de Internet es considerablemente menor que el ancho de banda de cualquiera de sus vínculos constituyentes.

Plataforma de juego - Es el hardware y software del Sistema de juegos interactivos que maneja las características comunes a todos los juegos ofrecidos, y forma la interfaz primaria del sistema de juego tanto para el jugador como para el operador. La plataforma de juego le proporciona al jugador los medios para registrar una cuenta, iniciar sesión / salir de su cuenta, modificar la información de su cuenta, depositar y retirar fondos hacia / desde sus cuenta, solicitar informes de las actividades de su cuenta y cerrar su cuenta. Asimismo, todas las páginas web mostradas al jugador que estén relacionadas con la experiencia de juego ofrecida por el IGS, pero que no son una pantalla del juego, se consideran parte de la Plataforma de juego. La Plataforma de juego le proporciona al operador los medios para revisar las cuentas de jugadores, habilitar / deshabilitar juegos, generar diversos informes de juego /de transacciones financieras y de la cuenta, ingresar resultados de los juegos en los eventos de apuesta deportiva, habilitar / deshabilitar cuentas de jugadores y establecer parámetros personalizados.

Enlace activo - Es una palabra o un gráfico en una página web que, de ser clickeado, causa que se visualice una página de información diferente.

Tasa de incremento - Es la porción de los aportes al premio mayor progresivo que van incrementando el mismo (en comparación con el financiamiento del valor inicial).

Sistema de juegos interactivos (IGS) - Es el hardware, software, firmware, tecnología de comunicaciones y otros equipos que le permiten a un jugador apostar remotamente a través de Internet o de un entorno de red similarmente distribuido, y el equipo correspondiente relacionado con la determinación del resultado del juego, la visualización del juego y los resultados del mismo, así como otra información similar y necesaria para facilitar el jugado del juego. El término no incluye los equipos computarizados o las tecnologías de la comunicación utilizadas por el jugador para acceder al sistema de juegos interactivos.

Utilización de enlaces - Es el porcentaje de tiempo que un enlace de comunicaciones se encuentra comprometido transmitiendo datos.

Mapeo - Es el proceso por el cual a un número escalado se le asigna un símbolo o valor que es utilizable y aplicable al juego actual (por ej. el número escalado 51 podría ser mapeado como un AS DE ESPADAS).

Juego con etapas múltiples - Es un juego que tiene uno o más pasos intermedios que requiere del insumo del jugador para proceder. El Póquer y el Blackjack son dos ejemplos de juegos de etapas múltiples.

Porcentaje de Retorno para el Jugador (%RTP) - Es el porcentaje esperado de apuestas que un juego específico devolverá al jugador en el largo plazo. El %RTP puede calcularse a través de un enfoque teórico o de uno simulado. El método utilizado para su cálculo depende del tipo de juego.

Periodo - El número mínimo de valores requerido para que exista una secuencia de valores que se repetirá por siempre. Por ejemplo, si un generador de números aleatorios produjera la siguiente secuencia de valores de manera infinita, {1,3,1,3,1,3, ...}, el periodo de dicha secuencia de valores sería dos, porque cada vez que se produce un 1, es seguido por un 3, que es seguido por un 1, que es seguido por un 3, etc.

Dispositivo de jugador - Es el dispositivo que convierte las comunicaciones de la Plataforma de juego a un formato interpretable para los humanos, y convierte las decisiones humanas en un formato de comunicación entendido por la Plataforma de juego. Algunos ejemplos de Dispositivos de jugador incluyen computadores personales, teléfonos móviles, tablas, etc.

Sistema de jugador – El Dispositivo de jugador, el Software de cliente y todos los demás elementos que componen el conjunto que se comunica con la Plataforma de juego. Esto incluye el cache, los cookies, etc. del computador personal.

Fondo - Un depósito acumulado de aportes monetarios al premio mayor.

Premio mayor progresivo - Es un premio que va creciendo, en función a los créditos que son apostados o ganados. Esto incluye los premios que son entregados con base en criterios que no tienen que ver con obtener resultados ganadores en el juego, como en el caso de los 'Premios Mayores Misteriosos.' Sin embargo, esto no incluye premios que se van incrementando ni tampoco los que no son configurables que resulten de las funciones de bonificación, los cuales son parte de la tabla de pagos del juego (%RTP teórico).

Jugador Intencional - Un jugador que se ha contratado para participar en un juego y apuesta fondos personales.

Protocolo - Utilizado para referirse a la interfaz del hardware, la disciplina de la línea y los formatos de mensaje de las comunicaciones.

Generador de números aleatorios (RNG) - Un generador de números aleatorios se define como uno o la combinación de los siguientes procesos y produce una secuencia aleatoria de valores (o símbolos que se pueden mapear a valores) basado en software, hardware o mecánico. Un generador de números aleatorios criptográficamente seguro genera números de tal manera que para una secuencia de n-bits, el bit (n+1) no se puede predecir (estadísticamente) con una probabilidad de éxito mayor a 0.5. Además, si el estado del generador de números aleatorios criptográficamente seguro llega a ponerse en peligro, total o parcialmente, la secuencia de bits producida hasta el momento de la situación de peligro no debe ser reproducible.

Rango - El conjunto de valores que puede ser producido por el generador de números aleatorios. Por ejemplo, un generador de números aleatorios de 32-bits puede tener un rango de 2^{32} compuesto de los enteros del intervalo cerrado de $[0, 2^{32}-1]$. Este rango puede ser mapeado a un rango diferente por medio del algoritmo o método de escalación.

Servidor de juego remoto (SJR) – El hardware y software del Sistema de juegos interactivos separados del hardware y software que compone la Plataforma de juego, los cuales pueden manejar las funciones comunes a las ofertas de juego, configuraciones de juego, generadores de números aleatorios, etc. El jugador autorizado inicialmente se comunica directamente con la Plataforma de juego que puede ser integrado con uno o más Servidores de juego remoto.

Escalamiento - El resultado bruto de un RNG normalmente tendrá un rango mucho más alto que el requerido (por ej.: un RNG de 32-bit tiene más de dos mil millones de resultados posibles, pero (por ejemplo) solo tenemos que determinar cuál de los 52 naipes se sacará). El escalamiento es requerido para dividir este resultado bruto en números más pequeños y utilizables. Estos números ‘escalados’ pueden ser mapeados a números particulares de naipes, cifras récord, símbolos, etc. Consecuentemente, el resultado bruto de un RNG algunas veces tendrá un rango mucho más pequeño del requerido para el uso que se le pretende dar (por ej.: $0 < \text{resultado bruto} < 1$). En estos casos, el escalamiento es requerido para expandir el resultado BRUTO en números más grandes y utilizables.

Semilla - La semilla de un generador de números aleatorios se entiende como un conjunto de valores necesarios para inicializar el generador de números aleatorios. Una semilla se requiere generalmente para los generadores de números aleatorios basados en software.

Datos sensibles - Son datos que, de ser obtenidos por un tercero, podrían ser utilizados para afectar el resultado/s del juego o la cuenta de jugador/es.

Shill - Un jugador que se ha contratado para participar en un juego y apuesta fondos por parte del casino.

Valor de inicio - Es el valor inicial del premio mayor (no incluye los valores de medidores desbordados).

Sello de tiempo - Es un registro del valor actual de la fecha y hora de la Plataforma de juego que se añade al mensaje en el momento de creación del mismo.

Control de la Versión - Es el método por el cual se verifica que una Plataforma de juego aprobada y en evolución está funcionando en un estado aprobado.