

## **P.2 Requisito I.1.b**

Garantizar la identidad de las personas intervinientes, la seguridad y la confidencialidad de los datos personales recabados y contar con mecanismos que aseguren la integridad en las comunicaciones con la persona jugadora.

### **Objeto**

El sistema debe incorporar mecanismos que permitan garantizar la identidad del usuario, de modo que no se pueda usurpar su identidad

Asimismo, la información de carácter personal que se registre o manipule en el sistema, debe quedar protegida de posibles interceptaciones o manipulaciones externas

Las comunicaciones entre los servidores y demás equipos que componen la UCJ y los terminales desde los que los usuarios formalizan las apuestas, deben incluir procedimientos destinados a garantizar su integridad

### **Resultado**

El resultado de esta identificación incorporará al menos:

- a) Medios que utiliza el peticionario para garantizar la identidad del usuario tanto en la fase de registro, como de apertura posterior de sesión.
- b) Información sobre que información relativa al usuario puede ser recuperada desde el sistema técnico y que limitaciones de acceso se tiene a ella por parte de la empresa operadora
- c) Mecanismos establecidos en las comunicaciones entre los servidores y los terminales del usuario que garantice la confidencialidad e inviolabilidad de las comunicaciones

### **Procedimiento:**

- a) El laboratorio verificará e informará del correcto funcionamiento de los medios declarados por el peticionario para identificar a los usuarios, tanto en las fases de nuevo registro como en las de acceso de usuario registrado, tanto si son medios manuales (identificación in situ) como remotos (uso de certificados digitales, otros)
- b) Verificación experimental de que la información de los usuarios registrada por el sistema técnico solo es legible desde los aplicativos del mismo y de que el uso de estos está limitado a operadores autenticados con medios de autenticación fuertes.
- c) Verificación experimental de que los medios de comunicación establecidos entre usuarios y sistema central, utilizan protocolos seguros acordes con el estado actual de la técnica (por ejemplo: SSLv3, certificado firmado con el algoritmo SHA-1, etc.)

**P.3 Requisito I.1.c**

Asegurar que el resultado de la apuesta realizada será independiente de los dispositivos usados por el apostante.

**Objeto**

El medio utilizado para formalizar la apuesta a distancia, no debe influir en el acierto o fallo sobre el pronóstico realizado.

**Resultado**

- a) Informe por parte de laboratorio de si el resultado de un pronóstico es independiente del medio utilizado por el cliente para formalizar la apuesta sobre el mismo

**Procedimiento:**

- a) Análisis de si el cálculo de los resultados de las apuestas realizadas no usa información relativa al medio en que se formalizó. En su defecto realización de apuestas idénticas utilizando los diferentes medios. Resolución de las mismas y verificación de que se obtiene el mismo resultado

Observación: El requisito no establece restricciones a que las condiciones ofertadas para un mismo evento, sean diferentes según el medio, quedando esta posibilidad a discreción de la empresa, por cuanto la oferta sobre un evento y la aceptación de esta por parte del cliente, constituye un contrato único entre ambas partes

**P.4 Requisito I.1.d**

Asegurar que el resultado de la apuesta realizada no se verá afectado por la calidad de la conexión a través de sistemas telemáticos o a distancia de la persona jugadora o cualquier otra característica del canal de comunicación entre el sistema de juego y el dispositivo utilizado por el apostante.

**Objeto**

El canal de comunicación utilizado para formalizar la apuesta a distancia y sus características, no debe influir en el acierto o fallo sobre el pronóstico realizado.

**Resultado**

- a) Informe por parte de laboratorio de si el resultado de un pronóstico es independiente del canal de comunicación utilizado por el cliente para formalizar la apuesta sobre el mismo

**Procedimiento:**

- a) Análisis de si el cálculo de los resultados de las apuestas realizadas, incluidas las apuestas "en vivo", no se ven afectadas por el canal de comunicación en que se formalizó, ni utilizan información relativa al mismo. En su defecto realización de apuestas idénticas utilizando los diferentes medios. Resolución de las mismas y verificación de que se obtiene el mismo resultado

**P.5 Requisito I.1.e**

Permitir obtener la confirmación electrónica de la apuesta una vez formalizada, con el contenido mínimo establecido para los boletos de apuestas.

**Objeto**

Comprobar que el jugador puede obtener, tras formalizar su apuesta, una confirmación electrónica de la misma con la información regulada

**Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio de si tras la formalización de una apuesta, se emite un resguardo electrónico de la misma con la información regulada

**Procedimiento:**

- a) Formalizar apuestas de todos los tipos contemplados (Simples, Acumuladas, Coeficientes finales, Múltiples, con Banca etc.) y verificar que en todos los casos se genera un resguardo electrónico accesible al cliente, con la información regulada

**P.6 Requisito I.1.f**

Garantizar el pago de los premios así como la devolución de los importes apostados en caso de anulación de las apuestas.

**Objeto**

Los jugadores deberán poder cobrar los importes de las apuestas ganadoras y los reintegros de las apuestas sobre eventos anulados o cuya venta haya sido anulada /cancelada por alguna causa

**Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio de si los clientes reciben en sus cuentas, correctamente y en el plazo establecido, las ganancias procedentes de pronósticos acertados y los reintegros motivados por cancelación de la apuesta
- b) Explicación de las causas consideradas para proceder a la anulación de una apuesta y las restricciones a la misma
- c) Informe por parte del laboratorio de si tras la anulación de una apuesta, el cliente recupera su importe

**Procedimiento:**

- a) Realización de apuestas barriendo todos los tipos incluidos en la oferta (Simples, Acumuladas, Múltiples, Coeficientes finales, En vivo, etc.). Resolución de resultados como para que haya al menos una ganadora de cada tipo y verificación de que la ganancia queda correctamente ingresada en su cuenta, cuantificando el tiempo transcurrido desde que se dispone del resultado hasta que el valor del premio o devolución pasa a incrementar el saldo de su cuenta.
- b) El laboratorio revisará la existencia de información accesible al usuario relativa a los criterios que llevan a la anulación / cancelación de una apuesta
- c) Anulación eventos por diferentes motivos, barriendo todas las casuísticas como apuestas acumuladas (una apuesta a varios eventos) o múltiples (varias apuestas obre un mismo boleto) entre otras, observando el tratamiento que da el sistema a dicha situación y si finalmente el usuario recupera íntegramente el importe de su apuesta, indicando en que circunstancias y momento se produce el reintegro.

**P.7 Requisito I.2.a**

Deberá disponer de un Sistema de cuentas separadas de las personas jugadoras..

**Objeto**

Cada cliente debe tener una cuenta de jugador de uso exclusivo

**Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio de si todo cliente tiene asociada una única cuenta
- b) Prueba documental (declaración del peticionario) donde se indique compromiso de que la cuenta de un cliente refleja las transacciones económicas (ingresos, reintegros, pagos por ganancia, cobros por pérdida) exclusivamente de sus acciones

**Procedimiento:**

- a) Intento de registrar dos usuarios para un mismo cliente , verificando que no es posible. Comprobación de que tras el registro de un cliente, se le asocia de manera inmediata una cuenta
- b) Obtención de la prueba documental que confirma la imposibilidad de que dos clientes usen la misma cuenta

**P.8 Requisito I.2.b**

Deberá disponer de un Sistema de control de acceso y registro de usuario.

**Objeto**

Para poder formalizar apuestas, el usuario deberá haberse registrado previamente

**Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio de si para poder formalizar una apuesta, ha sido preciso que el usuario se haya registrado previamente y que haya hecho uso de las credenciales de registro

**Procedimiento:**

- a) Se intentará formalizar apuestas sin hacer uso de las credenciales de registro establecidas y haciendo uso de ellas

**P.9 Requisito I.2.c**

Deberá disponer de un Sistema de archivo y verificación de las partidas y operaciones de juego.

**Objeto**

Todas las acciones ejercidas por los operadores y jugadores a través de los aplicativos, en particular

- la definición de mercados o eventos,
- la introducción o cambio de coeficientes,
- la apertura y cierre de apuestas,
- la anulación de eventos,
- la cancelación de boletos,
- la formalización de apuestas,
- la introducción de resultados y
- el pago de apuestas ganadoras o anuladas,

deben quedar registrados, con información que permita identificar de manera inequívoca la acción, el actor que le realiza, la fecha y hora, y la dirección IP desde donde se formaliza.

**Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio de si ha quedado registrada información sobre qué, cuando, quién y dónde, para, al menos, cada una de las acciones indicadas
- b) Informe de si los actores que originan las trazas de las acciones antes indicadas no han podido ser alteradas por los mismos
- c) Informe de si las trazas se han conservado con condiciones de disponibilidad durante el tiempo establecido para conservar toda la información del sistema.

**Procedimiento:**

- a) Se realizará al menos una de cada una de las acciones indicadas y se comprobará que quedan correctamente guardada la información citada, comprobando su exactitud.
- b) Comprobación de que los actores que originan las trazas no tienen acceso a su manipulación identificando que tipo de actores pueden realizar este proceso y que a su vez esta manipulación queda trazada
- c) Verificación de que las trazas quedan incluidas en la política de backup

**P.10 Requisito I.2.d**

Deberá disponer de un Sistemas de seguridad, prevención y recuperación de datos..

**Objeto**

El sistema debe poder garantizar la recuperación ante cualquier eventualidad, de todos los datos que definen el comportamiento y estado del sistema de apuestas (ofertas, apuestas formalizadas y su estado, etc.)

**Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio de si el sistema incorpora mecanismos destinados a evitar la pérdida de la información citada ante cualquier eventualidad

**Procedimiento:**

- a) El laboratorio verificará la existencia de
  - a. Sistemas de alimentación ininterrumpida con capacidad suficiente como para salvar el estado del sistema ante un corte de fluido eléctrico.
  - b. Existencia de pruebas documentales que demuestren la existencia de políticas de backup, con indicación específica de la periodicidad, lugar donde se archivan y medidas de custodia.
  - c. Verificación de que existe sistema de logs transaccionales que garanticen la posible recuperación de las acciones realizadas entre dos backups consecutivos.

**P.11 Requisito I.3.a**

Deberá disponer de una réplica para continuar el desarrollo de las apuestas ante cualquier mal funcionamiento del sistema principal

**Objeto**

El sistema debe poder garantizar la continuidad del negocio aun cuando la Unidad Central de Apuestas interrumpa su funcionamiento por cualquier causa, de modo que las apuestas se desarrollen en las mismas condiciones que con la Unidad Central de Apuestas operativa

**Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio de si existe Replica, dejando constancia de su ubicación,
- b) Informe sobre su disponibilidad en tiempo, de su contenido y de su capacidad como para que el usuario no perciba el cambio de UCA a Replica

**Procedimiento:**

- a) Visita a la ubicación física de la UCA y de su Réplica, dejando constancia de la distancia entre ambas y analizando documentalmente el uso de redes de infraestructuras (suministro eléctrico, comunicaciones informáticas) diferentes.
- b) Tras definir mercados, formalizar sobre ellos de manera controlada apuestas y llevar éstas a los diferentes estados (pendientes, resueltas anuladas, etc) se provocará la desconexión brusca del fluido eléctrico de la UCA (situación similar a la que provocaría un desastre natural o causado por humanos) verificando la entrada en funcionamiento de la Replica, evaluando el tiempo transcurrido hasta que el sistema de nuevo está operativo (en disponibilidad de atender las peticiones de los jugadores) y comprobando que se conserva el estado de todas las acciones efectuadas sobre la UCA. Se verificará la capacidad de dar servicio desde la Replica definiendo mercados y formalizando sobre ellos, de manera controlada, apuestas, llevando estas a los diferentes estados (pendientes, resueltas anuladas, etc). Finalmente, se restablecerá el funcionamiento de la UCA y se comprobará que de nuevo el estado de los eventos y de las apuestas operadas sobre la Replica, se ha trasladado correctamente a la UCA. En el retorno a la UCA no será preciso cuantificar el tiempo invertido

## **P.12 Requisito I.3.b**

Deberá disponer de mecanismos de trazabilidad sobre el registro de las operaciones de juego realizadas, garantizando la posibilidad de conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de todas las operaciones a lo largo de toda cadena de secuencias, así como la capacidad para reconstruir enteramente cualquier operación almacenada en el sistema.

### **Objeto**

El sistema debe guardar información (trazas) relativa a todas las operaciones realizadas desde los aplicativos, tanto por el jugador como por los operadores). Esta información incorporará al menos los datos de que acción se realizó, sobre que dato o campo, quien la realizó, desde donde y en que fecha (usando una fuente de tiempos única y fiable para todo el sistema). Esta información (trazas) no será posible de alterar o eliminar (salvo por el administrador del sistema, sujeto a las restricciones de acceso). Además se deberá disponer de aplicativos capaces de auditar por parte de un operador con los permisos determinados, estas trazas

### **Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio de si se han encontrado trazas relativas a
  - la definición de mercados o eventos,
  - la introducción o cambio de coeficientes,
  - la apertura y cierre de apuestas,
  - la anulación de eventos,
  - la cancelación de boletos,
  - la formalización de apuestas,
  - la introducción de resultados y
  - el pago de apuestas ganadoras o anuladascon información en todos los casos de los datos de qué acción, sobre qué registro, quien lo realizó, cuando y desde donde.
- b) Informe por parte del laboratorio de si no se ha observado posibilidad de alterar o borrar dichas trazas desde los aplicativos, siendo solo posible hacerlo directamente sobre el sistema (acceso restringido al Administrador del sistema) o desde la Base de Datos (acceso restringido al administrador de la Base de Datos)
- c) Informe por parte del laboratorio de si existen aplicativos capaces de auditar la información indicada, con identificación de que aplicativos y quien (usuario, operador, etc.) tiene acceso a los mismos (quien puede auditar qué y con qué herramienta)

### **Procedimiento:**

- a) Realización de al menos una de cada una de las acciones indicadas y verificación de que queda trazada con la información indicada
- b) Obtención de prueba documental aportada por la empresa peticionaria en la que se indiquen los posibles modos de alterar dicha información, considerando estos en su total amplitud, y comentario por parte del laboratorio de otros modos no incluidos en dicho documento.
- c) Identificación y enumeración de los aplicativos que permiten la auditoría de las trazas consideradas, indicando qué tipo de usuario (jugador, operador, administrador, etc), tiene acceso a los mismos

### **P.13 Requisito I.3.c**

Deberá permitir la determinación y subsanación inmediata de sus vulnerabilidades.

#### **Objeto**

El sistema debe incorporar medidas técnicas y procedimientos que permitan detectar de manera inmediata sus vulnerabilidades informáticas y actuar en consecuencia

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio de si existen antivirus activos en todos los servidores con procedimiento de actualización
- b) Informe por parte del laboratorio de si existen Firewalls que aislen al sistema del exterior, e incorporen archivo de logs sobre los intentos de acceso al sistema (exitosos o fallidos)
- c) Informe por parte del laboratorio de si existen sistemas proactivos de prevención de intrusos IPS
- d) Informe por parte del laboratorio de si hay constancia de la realización de un test de seguridad informática (hacking ético) de tipo "caja negra" que abarque a todo el sistema e incluya una enumeración, clasificada por su nivel de riesgo, de las vulnerabilidades encontradas. En caso de encontrarse vulnerabilidades de riesgo alto, se informará de si hay evidencias de la corrección de estas y la repetición del test tras su corrección.
- e) Informe por parte del laboratorio de si existe una política de actualización y mantenimiento de las medias de seguridad antes evaluadas y de un procedimiento de actuación en caso de detectarse alguna vulnerabilidad (en función del nivel de riesgo de la misma)

#### **Procedimiento:**

- a) Se verificará en cada servidor la existencia de un antivirus, identificando nombre (fabricante) y versión. Se verificará que tiene activo un procedimiento de actualización, en caso de ser automática, o se obtendrá prueba documental sobre la política/procedimiento de actualización en caso de ser manual. Se informará de la fecha de la última actualización
- b) Se realizarán accesos exitosos y denegados a los servidores mediante diferente protocolos (ping, ssh, telnet, http, https, etc), observando el tiempo y la IP desde donde se realizan. Se verificará que dichos accesos (exitosos o denegados) quedan trazados correctamente con información de hora e IP origen.
- c) Se obtendrá prueba que acredite la existencia de un sistema IPS activo. La prueba puede ser documental o experimental mediante la realización de algunos test (DDoS, Escaneo de puertos, etc) con resultado de correcta detección
- d) Se obtendrá prueba documental de la existencia de una test de vulnerabilidades informáticas realizado por una empresa especializada desconocedora del sistema, en el que o queden vulnerabilidades de alto riesgo sin resolver.
- e) Se obtendrá prueba documental de la política de evaluación y tratamiento de las vulnerabilidades en seguridad informática detectadas

#### **P.14 Requisito I.3.d**

Deberá contar con sistemas de alimentación de respaldo que garanticen la continuidad de funcionamiento de los equipos y plataformas ante cualquier avería en el suministro eléctrico.

##### **Objeto**

El sistema debe incorporar equipos de alimentación interrumpida que aporten energía eléctrica de manera inmediata y durante un tiempo suficiente como para poner en marcha generadores alternativos. Asimismo deberá disponer de estos grupos de generación de energía eléctrica para garantizar el funcionamiento del sistema durante un tiempo razonable.

##### **Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio de si existe un sistema de alimentación ininterrumpida, indicando el tiempo para el que tiene capacidad de dar soporte, obtenido de las características técnicas del mismo. En caso de ser un sistema colectivo (por ejemplo caso de alojamiento en data hosting) se aportará prueba documental de declaración sobre este aspecto
- b) Aportación de prueba documental de la existencia de un grupo generador eléctrico dimensionado como para proporcionar la potencia necesaria a todo el sistema (UCA o Replica) indicando el tiempo para el que se tiene reserva de combustible.

##### **Procedimiento:**

- a) Observación de la existencia del sistema de alimentación ininterrumpida y obtención de características técnicas
- b) Petición, obtención y revisión de la prueba documental.

### **P.15 Requisito I.3.e**

Deberá tener las dependencias bajo control u vigilancia de la empresa explotadora de apuestas y, específicamente, contar con dispositivos físicos que garanticen el control de acceso a los componentes de los equipos y las plataformas.

#### **Objeto**

La Unidad Central de Apuestas y su Replicación deben estar alojadas en ubicaciones con acceso controlado y restringido al personal autorizado por la empresa peticionaria.

#### **Resultado**

- a) Indicación del domicilio donde se ubican la UCA y de la Réplica, detallando si se trata de una sede específica o compartida (hosting), aportando en este caso prueba documental con los servicios incluidos en el contrato.

#### **Procedimiento:**

- a) Visita a las sedes de UCA y Réplica. Comprobación de las medidas de control de acceso físico y obtención de prueba documental si fuera el caso

### **P.16 Requisito I.3.f**

Deberá integrar la totalidad de los datos correspondientes a las apuestas que se realicen, con independencia del canal o modalidad empleado, en la Unidad Central de Apuestas.

#### **Objeto**

La Unidad Central de Apuestas y su Réplica deben de incorporar los soportes de almacenamiento de datos donde se guardan las acciones relativas a la definición, formalización y resolución de apuestas, así como los datos asociados a las cuentas de los clientes.

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio sobre las evidencias encontradas relativas a si la UCA y su Réplica incluyen los soportes de almacenamiento de los datos asociados a la definición, formalización y resolución de apuestas, y de los datos de las cuentas de los clientes.

#### **Procedimiento:**

- a) Visita a las sedes de UCA y Réplica verificando que disponen de los servidores para el almacenamiento de los datos de apuestas y clientes. Obtención de declaración del peticionario de que toda la información asociada a las apuestas y clientes queda almacenada en dichos soportes.

## **P.17 Requisito I.4**

Los servidores para la explotación de apuestas a través de sistemas telemáticos estarán ubicados en la Comunidad Autónoma del País vasco y conectados a la Unidad Central de Apuestas

### **Objeto**

Debe ser posible operar el sistema (definir y gestionar eventos, formalizar y resolver apuestas) utilizando únicamente servidores ubicados en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

### **Resultado**

- a) Informe por parte del laboratorio de si durante los ensayos no se ha observado la necesidad de conectar con servidores diferentes a los declarados bajo la UCA (o su replica)
- b) Declaración del peticionario de que es posible operar funcionalmente el sistema sin conexión telemática con sistemas situados fuera del país vasco

### **Procedimiento:**

- b) Observación durante los ensayos de las direcciones de los servidores y ubicación de los servicios utilizados para la operación del sistema .
- c) Obtención de prueba documental con declaración del peticionario relativa a la capacidad del sistema de operar sin conexión alguna con servidores ubicados fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Observación: determinados servicios quedan fuera de este requisito. En concreto:

- Control de riesgos. EL sistema puede operar sin un control de riesgos externo activo (aun no siendo conveniente desde el punto de vista comercial). La existencia de un control de riesgo activa no debe ser por lo tanto condición imprescindible para el funcionamiento del sistema
- Feeds o entrada de datos definición de eventos. En particular en el caso de carreras de galgos y caballos. Siempre que el sistema admita la entrada de eventos manual como alternativa al feed, no siendo por lo tanto este condición imprescindible para el funcionamiento del sistema

## **P.18 Requisito I.5**

Los sistemas de juego objeto de homologación garantizarán la accesibilidad a efectos de inspección, control y seguimiento de las apuestas y de sus resultados por la Dirección competente en materia de juego.

### **Objeto**

Tanto el HW como el SW así como los datos asociados con la definición formalización y resolución de las apuestas, deben poder ser accedidos por la administración competente, sin restricciones derivadas de motivos técnicos

### **Resultado**

- a) Informe por parte de Laboratorio de si el acceso físico al HW de la UCA y Réplica (ubicadas en el País Vasco) ha podido ser llevado a la práctica por cualquier persona siempre que haya sido autorizada expresamente por la empresa solicitante
- b) Informe por parte del Laboratorio de si el SW utilizado en el sistema de apuestas telemáticas y su ubicación, permite la obtención de firmas digitales, que permitan su comprobación con las obtenidas para el SW homologado, sin tener que recurrir al soporte técnico o autorización de personas o entidades ajenas a las de la empresa poseedora de la licencia.
- c) Informe por parte del Laboratorio de si se ha encontrado la existencia de medios que permitan a la administración competente monitorizar el estado de la oferta de apuestas en el momento actual, las ventas y pagos en un intervalo de tiempo desde el pasado hasta el presente, en tiempo real (sin retardos temporales diferentes de los asociados a las comunicaciones telemáticas), de manera independiente.

### **Procedimiento:**

- a) Observación durante la visita a las sedes de UCA y Réplica, de la operativa para obtener el permiso de acceso.
- b) Observación e informe sobre el procedimiento de obtención de las firmas digitales del SW
- c) Verificación de la existencia de un sistema de monitorización en tiempo real de los datos sobre la oferta de apuestas ofertadas en el momento de la consulta y de las ventas/pagos realizados en un intervalo de tiempo pasado, comprobando experimentalmente la precisión y validez de estos datos

## **P.19 Requisito I.6**

El sistema de juego permitirá conexiones en línea con las Administraciones Públicas con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones de acceso al juego de los usuarios

### **Objeto**

El sistema debe consultar en la fase de registro, con la información disponible por parte de las Administraciones Públicas relativa la veracidad de sus datos (en particular EDAD, Domicilio y número de documento) y a su no inclusión en el Registro de Interdicción de Acceso al Juego. Esta segunda consulta (al Registro de Interdicción) se deberá realizar cada vez que se solicite el inicio de sesión por parte del usuario.

### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si se ha realizado la consulta a los servicios de la Administración y se ha limitado el alta como jugador a los usuarios que cumplen las condiciones fijadas
- b) Informe por parte del Laboratorio de si no se ha permitido acceder a la formalización de apuestas a los clientes registrados que han sido posteriormente incorporados al registro de interdicción
- c) Informe por parte del Laboratorio de si el sistema incorpora procedimientos para la recuperación (mediante el sistema técnico o por procedimiento manual) del saldo de aquellos clientes que tengan restringido el acceso por inclusión en el registro de interdicción y de que el cliente es adecuadamente informado de dicho procedimiento

### **Procedimiento:**

- a) Prueba experimental tratando de registrar usuarios con diferentes situaciones
- b) Prueba experimental tratando de acceder como usuario registrado dado de alta en el registro de interdicción
- c) Prueba experimental tratando de acceder como usuario registrado dado de alta en el registro de interdicción y observación de las restricciones e información que se proporciona al usuario.

## **P.20 Requisito I.7**

El sistema técnico incorporará una conexión informática segura y compatible con los sistemas de las Administraciones que se determine, para el control y seguimiento de los registros de operaciones de juego realizadas. Todo ello, conforme al contenido y formato que disponga la persona titular de la Dirección competente en materia de juego

### **Objeto**

Disponer de un modo telemático seguro, veraz y aplicable a los requisitos operativos de la Administración competente, para que esta pueda conocer en tiempo real el estado de las apuestas

### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si existe un acceso telemático a la información requerida (ver observaciones)
- b) Informe por parte del Laboratorio sobre el procedimiento o modo de acceso, de sus niveles de seguridad informática y de los requisitos funcionales precisas para su uso por parte de la administración competentes
- c) Informe por parte del Laboratorio de si durante las pruebas efectuadas los valores reflejados en dicho acceso telemático han estado acordes con las acciones realizadas sobre el sistema

### **Procedimiento:**

- a) Prueba experimental utilizando el acceso telemático
- b) Prueba experimental utilizando el acceso telemático e identificando el uso de protocolos seguros, certificados, VPN, contraseñas u otros mecanismo orientados a la seguridad y sean compatibles con los sistemas informáticos de la Administración competente
- c) Realización de diferentes acciones de apuestas (formalización, cancelación resolución, cobro) y verificación de que los datos se actualizan correctamente y en tiempo real sobre el acceso telemático de la Administración.

Observaciones: El contenido a mostrar en el acceso telemático será definido por la Dirección Competente.

## **P.21 Requisito I.8**

El sistema de transacciones económicas que se utilice exigirá que el pago de la apuesta, el cobro de los premios y la devolución de los importes apostados se haga efectiva, a través de la cuenta del jugador.

### **Objeto**

Garantizar que todas las transacciones económicas que implican al usuario o jugador se realizan mediante la "cuenta de cliente" asociada al mismo.

### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si las transacciones económicas que se han realizado como jugador se han formalizado contra una su "cuenta de cliente"

### **Procedimiento:**

- a) Prueba experimental que incluya
  - Ingreso de saldo
  - Formalización de apuestas
  - Cancelación de algunas
  - Resolución de eventos con resultado sobre las apuestas no canceladas de pronósticos ganadores y perdedores
  - Reintegro parcial del saldoVerificando que la cuenta del cliente refleja fielmente los resultados económicos de dichas acciones

## **P.22 Requisito II.1**

Las empresas de apuestas dispondrán de un sitio web accesible por un nombre de dominio que identifique la marca comercial de la empresa de apuestas y corresponda a un dominio «.es». La página web no podrá ser redireccionada a otras distintas de tal sitio dedicado, excepto a subdominios del dominio principal o marca comercial que la identifica

### **Objeto**

Garantizar que el portal de acceso cumple las restricciones indicadas

### **Resultado**

- a) Declaración por parte de la empresa de las direcciones URL utilizadas en la totalidad de su sistema de apuestas online así como de su titularidad
- b) Informe por parte del Laboratorio de si todas las URL encontradas durante las pruebas realizadas han estado bajo un dominio .es y todas han sido subdominios del dominio principal.

### **Procedimiento:**

- a) Obtención de prueba documental con la declaración de peticionario y verificación de que responde a lo observado durante las pruebas
- b) Identificación de las URL encontradas. Verificación de la existencia de evidencias sobre la titularidad del dominio utilizado

### **P.23 Requisito II.2**

La página web se presentará al menos en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma

#### **Objeto**

Identificar las lenguas en que se da la información al usuario a través de la página web.

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si los contenidos de las página web están desarrollados en Castellano y Euskera
- b) Transcripción de los contenidos incluidos en el apartado II.4 de la Orden objeto de este protocolo, encontrado en la web, en ambos idiomas

#### **Procedimiento:**

- a) Utilización de la página web y verificación de la lengua en que se muestra la información.
- b) Obtención de los contenidos incluidos en el apartado II.4 de la Orden objeto de este protocolo, directamente de la página web

### **P.24 Requisito II.3**

En la página principal aparecerá, en lugar visible, la etiqueta informativa de la prohibición de apostar a menores, así como la advertencia de que la práctica del juego puede crear adicción, conforme el modelo recogido en el anexo a la Orden de 4 de diciembre de 2009, del Consejero de Interior, por la que se desarrolla la regulación de las máquinas de juego previstas en el Decreto 600/2009, de 17 de noviembre

#### **Objeto**

Garantizar que se informa al jugador de las restricciones de uso a menores de edad y de los potenciales riesgos del uso patológico del juego

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si se ha encontrado existencia sobre la prohibición a menores y la advertencia del riesgo de ludopatía
- b) Aportación de prueba documental del modo en que se muestra la información

#### **Procedimiento:**

- a) Observación del contenido indicado en la página web
- b) Obtención directamente de dicha información (captura de pantalla) de la página web

## **P.25 Requisito II.4**

En la página principal o en una página directamente accesible desde la principal vía de enlace, deberá exhibirse la siguiente información:

- a) El nombre registrado de la empresa titular de la autorización, domicilio social, CIF, dirección de correo electrónico y la relación de locales de apuestas autorizados.
- b) La fecha de expedición de la autorización administrativa para la organización, explotación y gestión de apuestas, y el número de inscripción en la Sección de Empresas del Registro Central de Juego.
- c) Texto oficial del Reglamento de Apuestas de Euskadi, aprobado por el Decreto 95/2005, de 19 de abril, y de la presente Orden.
- d) Normativa interna de la empresa explotadora de la autorización, con las reglas de juego.
- e) El derecho de acceso de la Dirección competente en materia de juego a los datos personales de la persona jugadora y a los relativos a sus apuestas, a los efectos de control e inspección.
- f) Instrucciones de cómo apostar, incluyendo el procedimiento para el registro de usuarios y los mecanismos de pago de las apuestas y de cobro de los premios.
- g) Naturaleza y tipos de apuestas, cantidad máxima autorizada por cada apuesta unitaria, las condiciones para su formalización, la determinación de los resultados válidos, la forma de pago de los premios y la prohibición de jugar a crédito.
- h) Prohibiciones de apostar, de conformidad con lo establecido en el artículo 4.1 del Reglamento de Apuestas.
- i) Instrucciones para la inclusión de la persona jugadora en la relación de personas con restricciones para el juego del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, habilitando un vínculo para la tramitación telemática de la solicitud desde el sitio web.
- j) Procedimiento para la presentación de hojas de reclamaciones a través de la web.
- k) Principios del juego responsable.
- l) Asociaciones especializadas en la ayuda de problemas relacionados con el juego, con enlace a páginas web especializadas en la lucha contra la adicción al juego.

### **Objeto**

Garantizar que se informa al jugador adecuadamente de sus derechos, riesgos y modo de uso del sistema de apuestas

### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si se encontrado la información indicada en todos los puntos del requisito, en castellano y euskera

### **Procedimiento:**

- a) Observación directa del contenido de la página web

Observación: El has de la pagina web queda incluido bajo el control de firma digital del sistema

**P.26 Requisito II.5**

El sitio o página web no podrá contener publicidad comercial de entidades que presten servicios financieros a las personas jugadoras

**Objeto**

Garantizar que se no se facilita al jugador la información indicada.

**Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio sobre si se ha encontrado información directa o indirecta sobre servicios de financieros para el jugador
- b) Prueba documental consistente en declaración del peticionario en la que se indica que en ningún lugar o apartado de la información estática o dinámica mostrada al jugador se incluye información de dicho tipo

**Procedimiento:**

- a) Observación del contenido indicado en la página web
- b) Obtención de la prueba documental citada.

### **P.27 Requisito III.1**

Para formalizar una apuesta será preciso estar previamente registrado por la empresa de apuestas y disponer de una cuenta de jugador.

#### **Objeto**

Garantizar que solo usuarios registrados pueden formalizar apuestas.

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si ha sido posible acceder a la formalización de una apuesta sin disponer de una cuenta asociada al jugador registrado

#### **Procedimiento:**

- a) Prueba experimental tratando de formalizar apuestas con datos de usuarios NO registrados

## **P.28 Requisito III.2**

No podrá registrarse, ni abrirse cuenta de jugador, sin una previa solicitud expresa de la persona usuaria.

### **Objeto**

Garantizar que el jugador debe expresamente solicitar el registro y la correspondiente apertura de una cuenta a su nombre y que la empresa operadora se compromete a no dar de alta usuarios sin su consentimiento

### **Resultado**

- a) Prueba documental consistente en la declaración del peticionario en que se compromete a no dar de alta a usuarios, sin que ellos hayan manifestado expresamente su consentimiento
- b) Informe por parte del Laboratorio de si el cliente ha debido autorizar expresamente su registro y alta como usuario así como la creación de la cuenta asociada

### **Procedimiento:**

- a) Obtención de la prueba documental del peticionario
- b) Observación de que durante el proceso de registro de un nuevo cliente, se le pide a éste que expresamente autorice el alta como usuario y la apertura de su cuenta

### **P.29 Requisito III.3**

Con carácter previo al registro, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, cada persona interesada deberá ser informada de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De que se va a proceder a la recogida de datos de carácter personal en un fichero y de su tratamiento, que servirá para protegerle como consumidor y usuario y garantizarle el cobro de los premios, pudiendo acceder a los datos el propio interesado, la Dirección competente en materia de juego, la Administración competente en materia fiscal y la empresa explotadora de apuestas.
- b) De que los datos obtenidos, las comunicaciones y el desarrollo de las apuestas serán conservados durante los dos años siguientes a su recogida.
- c) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos..

#### **Objeto**

Garantizar que el jugador conoce las condiciones en que sus datos personales serán recogidos y tratados, así de cómo sus derechos sobre el uso de estos datos.

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si todo usuario debe confirmar el conocimiento de la información indicada, incluyendo el texto literal de la información que se proporciona al cliente

#### **Procedimiento:**

- a) Observación y recogida de la información que se proporciona al usuario en este sentido, con atención a la fase en se le da y a la necesidad de que expresamente indique su conocimiento, así como la verificación de que no se observa posibilidad de que el cliente acceda al registro de usuario sin esta confirmación

### **P.30 Requisito III.4**

Para registrarse como jugador o jugadora, la persona usuaria deberá facilitar a la empresa explotadora los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos, NIF, domicilio y fecha de nacimiento.
- b) Forma de provisión de fondos de la cuenta de usuario.
- c) Dirección de correo electrónico.

#### **Objeto**

Garantizar que el jugador debe aportar los datos personales indicados, para poder ser dado de alta

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si se solicita y recoge de manera obligatoria los datos indicados durante el proceso de registro o alta nuevo usuario

#### **Procedimiento:**

- a) Observación y recogida de la información que se solicita al usuario en el proceso de alta o registro.

### **P.31 Requisito III.5**

Para proceder a la apertura de la cuenta de jugador la persona usuaria deberá:

- a) Haber leído y aceptado las condiciones generales del juego.
- b) Emitir declaración responsable de ser mayor de edad, estar domiciliado en la Comunidad Autónoma del País Vasco, y no estar incurso en ninguna de las causas de prohibición de apostar establecidas en el artículo 4.1 del Reglamento de Apuestas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- c) Dar su consentimiento expreso para ceder sus datos personales, a las Administraciones públicas competentes, a los solos efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones de acceso al juego.
- d) Dar su consentimiento expreso para el archivo y almacenamiento de sus datos personales, de su cuenta de jugador y de las apuestas realizadas.

#### **Objeto**

Garantizar que el jugador conoce, acepta y consiente los aspectos indicados en el momento de alta

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si, durante el proceso de registro, el jugador ha tenido que indicar explícitamente, conocer y consentir los aspectos indicados en los puntos a, c y d y que debe declarar de manera responsable la información indicada en el punto b

#### **Procedimiento:**

- a) Observación y recogida de la información que se solicita al usuario en el proceso de alta o registro.

### **P.32 Requisito III.6**

Las empresas de apuestas, con carácter previo al registro y apertura de la cuenta de jugador, a través de sistemas de conexión en línea con las Administraciones Públicas competentes, verificarán los extremos contenidos en la declaración responsable referida en el apartado anterior.

En caso de no estar implementada la conexión en línea referida en el párrafo anterior, las personas solicitantes deberán remitir a la empresa de apuestas una copia del DNI o documento de identidad equivalente.

#### **Objeto**

Verificar la validez de la información del nuevo cliente relativa a la edad, domicilio fiscal y no estar incluido en el registro de interdicción de acceso al juego

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si el sistema técnico de apuestas consulta el sistema en línea dispuesto por la Administración los datos indicados y solo en caso de veracidad y validez de los mismo permiten el alta del nuevo usuario
- b) Informe por parte del Laboratorio de si, en caso de que se utilicen procedimientos alternativos al la consulta en línea al sistema dispuesto por la Administración, estos den garantías equivalentes a los proporcionados por dicha consulta

#### **Procedimiento:**

- a) Realización de intentos de altas con diferentes casos de uso cubriendo la totalidad de los mismos (datos correctos e incorrectos, datos de usuarios que no cumplen las condiciones indicadas, datos de usuarios identificados mediante diferentes tipos de documentos oficiales) informando del resultado.
- b) Explicación del procedimiento utilizado y análisis, según caso, del modo y grado en que se garantiza la veracidad de los datos

### **P.33 Requisito III.7**

Realizadas las comprobaciones establecidas en los puntos anteriores, la empresa de apuestas procederá al registro y apertura de la cuenta de jugador, proporcionándole al mismo un nombre de usuario y clave de acceso. La empresa de juego deberá notificar el nombre de usuario y la clave de acceso en la dirección electrónica por él suministrada.

#### **Objeto**

Verificar que en el alta de un nuevo usuario se le proporciona a este, vía correo electrónico, un nombre de usuario y contraseña

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si el sistema técnico de apuestas, tras validar los datos de registro, ha enviado un correo electrónico a la dirección proporcionada por el usuario, con el nombre de usuario y contraseña que le permite acceder a la plataforma de apuestas y a su cuenta

#### **Procedimiento:**

- a) Realización de alta de nuevo usuario exitosa y conformación de recepción de correo electrónico con datos de nombre de usuario y contraseña, comprobando que con estos es posible acceder como usuario registrado al sistema

---

### **P.34 Requisito III.8**

Al abrir la cuenta de jugador la empresa de apuestas ofrecerá a la persona usuaria la posibilidad de limitar su capacidad de juego mediante el establecimiento de límites diarios y semanales a su capacidad de apostar.

#### **Objeto**

Verificar que el sistema técnico cuenta con medidas de autolimitación al juego

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si el sistema técnico de apuestas ha permitido fijar límites monetarios por día y semana para las cantidades dedicadas al juego.
- b) Informe por parte del Laboratorio de si una vez fijados los límites, estos no han podido ser modificados a valores menos limitativos (menor tiempo o mayor importe) hasta transcurrir el tiempo fijado en la limitación
- c) Informe por parte del Laboratorio de si no ha sido posible formalizar apuestas que implicaran la superación de los límites establecidos

#### **Procedimiento:**

- a) Verificación experimental de que es posible establecer límites de gasto en apuestas por límite y por día
- b) Verificación de que no es posible modificar a valores menos limitativos (menor tiempo o mayor importe) o revocar dicha autolimitación una vez formalizada
- c) Verificación experimental de que no es posible formalizar apuestas si se superan los límites establecidos.

### **P.35 Requisito III.9**

No se podrá remitir a la dirección de correo electrónico facilitada por el usuario información promocional o comercial de la empresa explotadora de apuestas.

#### **Objeto**

Garantizar el compromiso de la empresa peticionaria de no utilizar la dirección de correo del cliente para el envío de información promocional o comercial

#### **Resultado**

- a) Prueba documental del compromiso de la empresa peticionaria de no enviar información promocional o comercial a las cuentas de correo de los usuarios.

#### **Procedimiento:**

- a) Obtención de la prueba documental citada y revisión de su contenido

Observación: Puesto que este requisito no se garantiza con procedimientos técnicos y en el caso de que la empresa explotadora fuera diferente de la que solicita la homologación del sistema técnico, la prueba documental deberá ser exigida en su momento a la empresa que finalmente explote el sistema si esta es diferente de la que solicita la homologación

### **P.36 Requisito IV.1**

La cuenta de jugador es el instrumento que permite a su titular proveerla de fondos para jugar, obtener el pago del premio, comprobar el estado de sus fondos y acceder a los mismos. En la cuenta de jugador quedan registradas las operaciones de pagos e ingresos que se efectúen por razón del juego. Cada persona usuaria no podrá disponer de más de una cuenta activa con cada empresa de juego.

#### **Objeto**

Garantizar la existencia de una única cuenta por jugador, sobre la que se realizan las transacciones económicas (ingresos, reintegros, pagos y cobros) del usuario, pudiendo este consultar su estado

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si existe una cuenta de cliente asociada al mismo en la que se registran los ingresos, reintegros, pagos y cobros de apuestas, siendo posible su consulta por parte del cliente.
- b) Informe por parte del Laboratorio de si es posible crear mas de una cuenta por parte de un mismo cliente

#### **Procedimiento:**

- a) Actuando como usuario jugador registrado, verificar el saldo inicial de la cuenta, ingresar dinero, formalizar apuestas, cancelar alguna de ellas, resolver apuestas dando como resultado ganador a alguna de ellas, retirar parte del saldo y volver a verificar el mismo, comprobando que su valor es el correcto. ingresar dinero y retirarlo de la cuenta realizar diferentes acciones que den lugar al ingreso y reintegro de saldo y al gasto o incremento del mismo
- b) Se intentará darse de alta como nuevo usuario 2 veces utilizando los mismos datos de documento de identificación (DNI, NIE, etc). Se intentará asimismo el nuevo alta usando un dos documentos de identificación distintos (DNI vs Pasaporte por ejemplo)

### **P.37 Requisito IV.2**

En la cuenta de jugador figurarán los siguientes datos:

- a) Nombre, apellidos, NIF, domicilio, fecha de nacimiento y correo electrónico.
- b) Identificador que permita a la persona jugadora acceder a su cuenta.
- c) Fecha de aceptación de la apertura de cuenta.
- d) Forma de provisión de fondos de la cuenta de usuario.
- e) Límites a la capacidad de apostar fijados por la persona jugadora y fecha de aceptación.
- f) Historial de al menos un año de pérdidas y ganancias de la persona jugadora, de los accesos a la cuenta de jugador y de las transacciones financieras realizadas.

#### **Objeto**

Comprobar que en la cuenta del jugador se incluye la información indicada.

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si en la cuenta del jugador se ha mantenido actualizada la información indicada

#### **Procedimiento:**

- a) Actuando como usuario jugador registrado, acceder a la cuenta de cliente y comprobar que se indica en la misma la información relativa a:
  - a) Nombre apellidos, NIF (o NIE), domicilio, fecha de nacimiento y correo electrónico
  - b) Nombre de usuario (la palabra clave deberá permanecer oculta)
  - c) Fecha de apertura de la cuenta
  - d) Opción seleccionada por el cliente y detalles identificativos del medio de pago desde el que se realizarán los ingresos y reintegros a la cuenta
  - e) Valores fijados por a autolimitación del cliente, en cuanto a cuantía y plazo de validez.
  - f) Listado de las transacciones económicas (ingresos, reintegros, pagos, cobros) realizadas durante los últimos 12 meses, con indicación al menos del importe, concepto y fecha.

Observación: Toda cuenta de cliente tiene que llevar pareja una forma de provisión de fondos/reintegro de saldos, de la que debe ser titular el mismo cliente. Esta forma de provisión/reintegro de fondos debe responder a un medio de pago legal y reconocido por la Administración. La Administración podrá establecer limitaciones en cuanto a la ubicación de las cuentas Bancarias u otros medios de pago

### **P.38 Requisito IV.3**

Las cuentas de jugador serán cuentas individualizadas, no pudiendo la empresa de juego acceder a los fondos contenidos en ella salvo para detraer los importes apostados. La empresa de juego deberá ofrecer garantías de protección de los fondos depositados, así como de los ingresos por premios.

#### **Objeto**

La empresa organizadora debe garantizar la protección de los saldos de las cuentas de sus clientes

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio sobre la imposibilidad de que diferentes clientes utilicen la misma cuenta
- b) Documento de la empresa solicitante en donde se indique dónde reside el saldo del usuario y se incluya compromiso de que dichos saldos no son utilizados por la empresa, pudiendo ser físicamente recuperados por todos los clientes en todo momento. Asimismo se incorporará detalle de las garantías que la empresa da sobre los citados aspectos.

#### **Procedimiento:**

- a) Comprobación de que la estructura lógica de datos que almacena la información de cada una de las cuentas, está asociada a los datos de un único cliente
- b) Obtención de la prueba documental con los aspectos indicados

### **P.39 Requisito IV.4**

Sólo la persona usuaria tendrá plena disponibilidad sobre su cuenta, pudiendo acceder a la misma y a los fondos en ella depositados en cualquier momento.

#### **Objeto**

La empresa organizadora debe garantizar la protección de los saldos de las cuentas de sus clientes

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si se han encontrado aplicativos que hayan permitido modificar directamente los movimientos de las cuentas de cliente
- b) Compromiso escrito por parte de la empresa de que los saldos de una cuenta de cliente no pueden ser alterados por parte de operadores o administradores de la empresa

#### **Procedimiento:**

- a) Utilización de los diferentes aplicativos identificados por el peticionario para la explotación y mantenimiento del sistema
- b) Obtención de la prueba documental con los aspectos indicados

#### **P.40 Requisito IV.5**

El jugador o jugadora podrá, en cualquier momento, solicitar la modificación de los límites a la capacidad de juego. El operador estará obligado a aceptar, de forma inmediata, dichas solicitudes.

##### **Objeto**

El sistema debe proporcionar al jugador un mecanismo para fijar límites en de juego (importe máximo en tiempo determinado). Estos serán puestos en marcha de manera inmediata, siempre que no estén vigentes otros, fijados anteriormente por el cliente, mas restrictivos.

##### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si se ha encontrado un procedimiento para fijar autolimitación del importe a gastar en apuestas en un tiempo determinado que pueda ser modificado de manera inmediata y en todo momento por el propio jugador, siempre que no haya límites previos, fijados por el propio jugador, más restrictivos (menor tiempo o mayor importe).

##### **Procedimiento:**

- a) Establecimiento de límites de tiempo y cantidad en la cuenta del jugador. Intento de formalizar apuestas que superen dicho límite. Intento de modificación a la baja (menor tiempo o mayor importe) y al alta de los límites.

### **P.41 Requisito IV.6**

La persona usuaria podrá proveer y extraer fondos de su cuenta de jugador mediante movimientos bancarios o mediante otros medios legales de pago, que deberán ser autorizados expresamente por la Dirección competente en materia de juego.

#### **Objeto**

Identificación de los diferentes medios de ingreso y reintegro de saldo a la cuenta

#### **Resultado**

- a) Enumeración detallada de los medios de ingreso y reintegro de saldo en la cuenta del cliente, verificando, en los casos que sea posible, el correcto comportamiento.

#### **Procedimiento:**

- a) Observación de los medios de ingreso y reintegro de saldo disponibles para el usuario. Realización en lo posible de operaciones de ingreso y reintegro a cuentas (uso de cuentas o tarjetas "dummy", pruebas reales cuando se pueda).

#### **P.42 Requisito IV.7**

Para poder efectuar una apuesta el jugador o jugadora deberá disponer de saldo suficiente en la cuenta de jugador para cubrir la jugada o apuesta.

##### **Objeto**

Solo es posible formalizar una apuesta cuando se disponga en la cuenta de un saldo mayor o igual al del importe de la apuesta

##### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio sobre si ha sido posible la realización de una apuesta por un importe superior al del saldo disponible en la cuenta.

##### **Procedimiento:**

- a) Intento de formalizar apuestas (al menos una con un solo pronóstico y otra con varios pronósticos simultáneos) por un importe superior al saldo disponible en la cuenta

### **P.43 Requisito IV.8**

La empresa explotadora ingresará los premios de las apuestas ganadoras en la cuenta del jugador, en un plazo de 24 horas desde que sea validado el resultado del evento objeto de la apuesta.

#### **Objeto**

Tras disponerse de un resultado válido, se deben resolver las apuestas e ingresar el importe de las acertadas, antes de 24 horas.

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio explicando el procedimiento observado para introducir al sistema los resultados de los eventos. Obtención de prueba documental (declaración) por parte del solicitante del tiempo máximo que transcurrirá entre la validación del resultado y su introducción en el sistema
- b) Informe por parte del Laboratorio relativo a si tras la introducción del resultado, se evalúa de manera inmediata el resultado de las apuestas involucradas o de si se debe ejecutar un proceso específico de cálculo de resultados, identificando en este caso (posible apoyo de prueba documental consistente en declaración del peticionario) el máximo tiempo transcurrido desde la introducción del resultado
- c) Informe por parte del Laboratorio del tiempo transcurrido desde el cálculo de las apuestas ganadoras hasta que el ingreso del premio en las cuentas de los jugadores

#### **Procedimiento:**

- a) Análisis del procedimiento de entrada de resultados, manual o automático (feed). Obtención de declaración del peticionario relativa a tiempo máximo que transcurrirá desde la validación del resultado hasta la incorporación del mismo al sistema
- b) Verificación por parte del laboratorio del modo y momento en que se calculan las apuestas ganadoras. Evaluación del tiempo transcurrido desde que se introduce el resultado hasta que se determina si la apuesta es ganadora o perdedora y , en caso de que se deba de ordenar por parte del operador dicho cálculo, obtención de declaración que indique el máximo tiempo en que ordenará dicha acción
- c) Cuantificación por parte del laboratorio del tiempo que transcurre desde que el sistema conoce que una apuesta es ganadora, hasta que se actualiza en consecuencia el saldo de la cuenta del cliente

Observación: las pruebas parciales anteriores, pueden ser sustituidas por alguna alternativa que evalúe el tiempo total transcurrido entre la validación de resultado y la disponibilidad del saldo en la cuenta del cliente

#### **P.44 Requisito IV.9**

El importe de las apuestas invalidadas o anuladas será reintegrado a la cuenta del jugador.

##### **Objeto**

Garantizar que el jugador recupera el importe de las apuestas anuladas (por anulación del evento) o canceladas (por error en su emisión u otra causa particular en la apuesta individual)

##### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio sobre si el importe de las apuestas anuladas (por anulación de los eventos que la definen) ha sido reintegrado al saldo de la cuenta del cliente
- b) Informe por parte del Laboratorio sobre si el importe de las apuestas canceladas ha sido reintegrado al saldo de la cuenta del cliente

##### **Procedimiento:**

- a) Formalización de una apuesta simple (solo un pronóstico) y de una múltiple (varios pronósticos que se deben acertar de manera simultanea siendo el coeficiente total el producto de los coeficientes individuales). Anulación del evento que interviene en la apuesta simple y de uno de los eventos que componen la múltiple. Resolución del resto de los eventos que componen la múltiple de modo que esta resulte ganadora. Verificación de que se reintegra al saldo el importe de la apuesta simple y de que de la apuesta múltiple se trata como si el coeficiente del pronóstico anulado sea la unidad
- b) Formalización de una apuesta simple y una múltiple. Cancelación de ambas (se deberá especificar las condiciones dadas por la empresa solicitante para permitir la cancelación de una apuesta) y verificación de que su importe no queda detruido del saldo de la cuenta del jugador.

## **P.45 Requisito IV.10**

La persona usuaria podrá retirar los fondos depositados en la cuenta de jugador en cualquier momento. Igualmente podrá cancelar su cuenta de jugador, salvo que tenga apuestas pendientes de resolución.

### **Objeto**

Garantizar que el jugador puede ordenar el reintegro total o parcial del saldo de su cuenta así como cerrar esta de manera definitiva, evaluando el tiempo transcurrido desde la orden dada por el jugador, hasta que se hace efectiva.

### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio sobre la existencia de un procedimiento mediante el que el jugador puede ordenar el reintegro parcial o total del saldo de su cuenta.
- b) Cuantificación del tiempo transcurrido desde que el jugador ordena un reintegro de su saldo a su medio de pago/cobro (cuenta bancaria, tarjeta de crédito, cajero automático, etc) y este saldo queda a su disposición
- c) Informe por parte del Laboratorio sobre la existencia de un procedimiento mediante el que el jugador puede ordenar el cierre de su cuenta,.
- d) Informe por parte del Laboratorio sobre si al ordenar el cierre de una cuenta, todo el saldo disponible en la misma se ha reintegrado al medio de pago/cobro establecido, cuantificando el tiempo transcurrido desde la orden de cierre por parte del jugador, hasta que el saldo está disponible en el medio de pago/cobro.

### **Procedimiento:**

- a) Uso del sistema como usuario jugador, para ordenar el reintegro parcial y total del saldo.
- b) Medida del tiempo transcurrido desde que se ordena el reintegro hasta que este se emite la correspondiente orden a la entidad encargada del pago (Banco, Entidad de tarjetas de crédito, etc)
- c) Partiendo de un estado en el que no existen apuestas pendientes de resolución, ordenar como usuario jugador el cierre de la cuenta.
- d) Intento de entrar de nuevo con el nombre y clave del usuario, tras el cierre de la cuenta. Comprobación de que se emite orden a la entidad encargada del pago, del reintegro del saldo, cuantificando el tiempo transcurrido desde la orden de cierre por parte del cliente, hasta que se emite la orden a la entidad encargada del pago

## **P.46 Requisito IV.11**

Cada vez que el jugador o jugadora acceda a su cuenta de jugador, las empresas de apuestas verificarán, mediante el sistema de conexión en línea con las administraciones Públicas competentes referido en el artículo anterior, que no está incluido en la relación de personas con restricciones para el juego del Departamento de Interior.

### **Objeto**

Garantizar que ninguna persona incluida en el registro de interdicción de acceso al juego, puede acceder a su cuenta.

### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de que un usuario previamente registrado, tras pasar a estar incluido en el registro de interdicción de acceso al juego, no ha tenido acceso a su cuenta, no pudiendo por lo tanto efectuar apuestas, ni realizar en general ninguna de las acciones asociadas al alta en el sistema (login)
- b) Informe por parte del Laboratorio sobre si se han encontrado procedimientos adecuadamente publicitados al usuario, que permitan a este, en el caso de dejar de tener acceso a su cuenta por pasar a estar incluido en el registro de interdicción de acceso al juego, conocer y cobrar las apuestas ganadoras pendientes, conocer su saldo y recuperarlo

### **Procedimiento:**

- a) Verificar que un usuario tiene acceso a su cuenta, realizando apuestas y tomando nota de su saldo
- b) Incluir al usuario en el registro de interdicción de acceso al juego
- c) Intentar entrar en la cuenta del usuario, verificando si es posible
- d) Introducir resultados de modo que al menos una de las apuestas efectuadas anteriormente tenga resultado ganador
- e) Conocer y poner en práctica el modo en que el usuario puede conocer su saldo, verificando que este se ha actualizado correctamente con la apuesta ganadora
- f) Conocer y en su caso, poner en práctica el procedimiento de recuperación del saldo.

Observaciones: Además de no poder acceder a su cuenta, el usuario que esté registrado en el registro de interdicción no podrá formalizar nuevas apuestas

En todo caso, la empresa deberá informar y proveer de medios que permitan a los jugadores incluidos en el registro de interdicción:

- Verificar el resultado ganador o perdedor de sus apuestas resueltas
- Recuperar su saldo de su cuenta

## **P.47 Requisito IV.12**

La empresa explotadora de apuestas deberá cancelar la cuenta de jugador en los siguientes supuestos.

- a) Cuando la usuaria lo haya solicitado expresamente y no tenga apuestas pendientes de resolución.
- b) Cuando compruebe o detecte el incumplimiento de las condiciones de acceso o que está incurso en alguna de las causas de prohibición de apostar establecidas en el artículo 4.1 del Reglamento de Apuestas.
- c) Cuando se constate cualquier otro incumplimiento de las condiciones precisas para el acceso al juego, exigibles para la apertura de la cuenta del jugador.
- d) Cuando así se acuerde mediante resolución de la Dirección competente en materia de juego, a solicitud de la empresa explotadora de apuestas por motivos fundados, previa instrucción de expediente administrativo y audiencia del interesado.

### **Objeto**

Establecer los supuestos en que la empresa debe cancelar la cuenta del jugador, la publicidad que se da de estos, la notificación proporcionada al usuario, el procedimiento de cancelación y la gestión que se hace de las apuestas pendientes de resolución y del saldo, si los hubiera.

### **Resultado**

- a) Documento proporcionado por el peticionario que indique los motivos que llevarán a un cierre de la cuenta de un jugador
- b) Informe por parte del Laboratorio sobre si dichos motivos son dados a conocer a todos los usuarios registrados
- c) Identificación y Comprobación del modo en que se notifica al usuario el cierre de su cuenta
- d) Informe por parte del Laboratorio sobre si una vez cerrada una cuenta, las apuestas que se resuelvan con posterioridad al cierre de una cuenta, han sido correctamente consideradas en el saldo de la cuenta del cliente, pudiendo este conocer el efecto sobre su saldo
- e) Informe por parte del Laboratorio sobre si una vez cerrada una cuenta, el cliente ha podido recuperar el saldo de la misma

### **Procedimiento:**

- a) Obtención de prueba documental (declaración del peticionario) en la que se indique los motivos que llevarán al cierre de una cuenta
- b) Descripción del modo en que se informa al usuario de los motivos que llevarán al cierre de una cuenta, aportando copia directa (captura de pantalla, listado de texto, etc) de esta información
- c) Descripción del modo en que se informa al usuario de que su cuenta ha sido cerrada aportando copia directa (captura de pantalla, listado de texto, etc) de esta notificación
- d) Desde una cuenta de jugador, formalizar varias apuestas
- e) Cerrar la cuenta del jugador sin que sea éste quien haya iniciado el procedimiento
- f) Introducir resultados de modo que al menos una de las apuestas efectuadas anteriormente tenga resultado ganador
- g) Conocer y poner en práctica el modo en que el usuario puede conocer su saldo, verificando que este se ha actualizado correctamente con la apuesta ganadora
- h) Conocer y en su caso, poner en práctica el procedimiento de recuperación del saldo.

## **P.48 Requisito IV.13**

Asimismo la empresa explotadora de apuestas podrá cancelar la cuenta de jugador en los siguientes supuestos.

- a) Si la persona usuaria no accede a la cuenta de jugador en el plazo de dos meses desde que se le facilitó el nombre de usuario y la clave de acceso.
- b) Si el jugador o jugadora no formaliza ninguna apuesta en un plazo de un año.

### **Objeto**

Evitar la existencia de cuentas inactivas

### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si el usuario es informado de que su cuenta será cancelada si no se activa antes de 2 meses tras serle proporcionados los datos de nombre de usuario y clave de acceso o en el caso de que, una vez activada la cuenta y estando operativa, no se formalizan apuestas durante un año
- b) Información del procedimiento (manual o automático) mediante el cual se cierra la cuenta del cliente en los supuestos anteriores. EN el caso de que se trata de un procedimiento manual se aportará documento del peticionario en el que se detalle el procedimiento. EN el caso de tratarse de un procedimiento automático, se verificará de que este actúa de acuerdo a lo indicado en la orden (cierre de la cuenta en los supuestos indicados)
- c) Informe por parte del Laboratorio de si tras cierre por inactividad, las apuestas pendientes de resolución han generado, una vez resueltas y en el caso de resultar ganadoras, un saldo accesible al jugador, así como que tras cerrarse la cuenta, han existido mecanismos que han permitido recuperar el saldo en caso de que este exista

### **Procedimiento:**

- a) Descripción del modo en que se informa al usuario de los motivos que llevarán a la cancelación de la cuenta del cliente en los supuestos indicados
- b) En caso de que el procedimiento de cierre sea manual, obtención de documento del peticionario en el que se describa el procedimiento. Si se trata de un proceso automático, forzar las condiciones (simulación del transcurso de 2 meses o un año, según caso) y verificar que la cuenta queda anulada o cerrada tratando de activarlo o usarla.
- c) En el caso de cierre por inactividad, utilizar una cuenta con suficiente saldo, formalizar apuestas por eventos que se resuelvan en un plazo superior a un año y que dejen saldo remanente, forzar el paso de un año, introducir resultados de modo que al menos alguna apuesta resulta ganadora, verificar que la cuenta queda cerrada y recuperar, mediante el procedimiento dispuesto por el peticionario, el saldo remanente, comprobando que este es correcto.

#### **P.49 Requisito IV.14**

Si en el momento de cancelación de la cuenta de jugador hubiera saldo positivo a favor del jugador o jugadora, la empresa de juego deberá ingresar de forma inmediata el saldo en la cuenta bancaria designada por la persona jugadora.

#### **Objeto**

Garantizar que tras el cierre de una cuenta, el saldo disponible es reintegrado de manera inmediata al usuario

#### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio de si al cerrar una cuenta, el saldo disponible se ha reintegrado al jugador
- b) Informe por parte del Laboratorio sobre si en el caso de existir apuestas pendientes de resolución en el momento de cierre de una cuenta, al resolverse estas, y dar lugar a ganancias para el jugador, estas se han ingresado de manera inmediata al medio de pago/cobro establecido por el jugador.

#### **Procedimiento:**

- a) Verificar que un usuario tiene acceso a su cuenta, realizando apuestas y tomando nota de su saldo
- b) Proceder al cierre de la cuenta
- c) Verificar que en el momento del cierre se reintegra su saldo al modo de pago/cobro establecido
- d) Introducir resultados de modo que al menos una de las apuestas efectuadas anteriormente tenga resultado ganador
- e) Verificar que en el momento de resolverse un apuesta pendiente, con pronóstico ganador, se ingresa de manera inmediata el premio en el modo de pago-cobro establecido.

---

**P.50 Requisito IV.15**

Cada vez que la persona usuaria acceda a su cuenta de jugador, será informada sobre las prohibiciones de juego y los principios de juego responsable, en el formato establecido por la Dirección competente en materia de juego.

**Objeto**

Garantizar que el usuario es informado sobre las prohibiciones de juego y sobre el juego responsable.

**Resultado**

- a) Descripción del modo en que se informa al usuario, cada vez que accede a la plataforma de apuestas a través de su cuenta, de las prohibiciones establecidas y de los principios de juego responsable, aportando imágenes directas de esta información (capturas de pantalla)

**Procedimiento:**

- a) Entrar como usuario registrado y verificar que, de manera ineludible, se muestra al usuario información sobre las prohibiciones de juego y los principios de juego responsable, capturando dicha información.

## **P.51 Requisito V.1**

1.- Los sistemas de archivo y almacenamiento deben permitir registrar en tiempo real los datos relativos a:

- a) la cuenta de jugador y su histórico.
- b) la dirección «IP» de la terminal desde donde se conecta la persona usuaria y accede a su cuenta de jugador.
- c) el registro de apuestas realizadas y operaciones asociadas a las mismas.
- d) el desarrollo y mantenimiento de hardware y las plataformas de software, de acuerdo con lo que se establezca en la resolución de la Dirección competente en materia de juego, relativa las pruebas y ensayos previos para la homologación de dichos sistemas y elementos de juego.

### **Objeto**

Garantizar que se adquiere y mantiene, de forma segura, la información indicada

### **Resultado**

- a) Informe por parte del Laboratorio sobre si se almacena información relativa a las acciones de los jugadores incluyendo la identificación del usuario, la acción realizada, la fecha (con base de tiempos única y fiable) y la dirección IP desde la que se realizó
- b) Informe por parte del Laboratorio sobre si se almacena información relativa a las acciones de los operadores con indicación de la identificación del usuario la acción realizada, la fecha (usando una base de tiempos única y fiable), y la dirección IP desde la que se realiza la acción
- c) Informe por parte del Laboratorio sobre si se almacena información relativa a las acciones de los administradores (sistema, Base de datos, aplicativos) con indicación de la identificación del usuario la acción realizada, la fecha (usando una base de tiempos única y fiable), y la dirección IP desde la que se realiza la acción

### **Procedimiento:**

- a) Realización de acciones por parte de un jugador de abrir cuenta, ingresar saldo, formalizar apuestas, cancelar apuestas, cobrar apuestas ganadoras, retirar saldo, cerrar cuenta comprobando que el sistema guarda trazas de la identificación del usuario la acción realizada, la fecha (usando una base de tiempos única y fiable), y la dirección IP desde la que se realiza la acción
- b) Realización de acciones por parte de un operador de dar de alta eventos, activarlos permitiendo la formalización de apuestas, fijar o cambiar coeficientes, cerrar ventas, introducir resultados, evaluar las apuestas ganadoras, verificación de que se almacena información relativa a las acciones de los operadores con indicación de la identificación del usuario la acción realizada, la fecha (usando una base de tiempos única y fiable), y la dirección IP desde la que se realiza la acción
- c) Realización de acciones por parte de administradores de sistema y de base de datos de entrada en el sistema (log), lanzar un proceso, crear, modificar, listar y borrar un fichero, activar/desactivar sistemas de auditoría, entrar en el servicio de administración de la base de datos, consulta la base de datos (queries) , creación de una nueva tabla, modificación de un registro, borrado de un registro. Verificación de que se almacena información relativa a las acciones realizadas por los administradores. con indicación de la identificación del usuario la acción realizada, la fecha (usando una base de tiempos única y fiable), y la dirección IP desde la que se realiza la acción
- d) Verificación en todos los casos de que el actor que genera la acción no puede modificar o destruir la traza que se genera de esta

## **P.52 Requisito V.2**

El soporte del sistema de archivo y almacenamiento deberá situarse materialmente en la Comunidad Autónoma de Euskadi y garantizará:

- a) La protección y conservación de dichos datos, así como su consulta, extracción, administración y gestión.
- b) Las medidas físicas y lógicas para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos.
- c) El acceso por la Dirección competente en materia de juego a los datos almacenados desde las dependencias donde se encuentre el soporte o sitio de almacenamiento, o descargando los datos de forma remota, para lo cual la empresa de apuestas deberá facilitar una versión de las herramientas de extracción y validación de datos.

### **Objeto**

Garantizar que las trazas de auditoría establecidas en el punto V.1 se guardan de manera segura y son accesibles en todo momento por la administración competente.

### **Resultado**

- a) Verificación de que las trazas, ya sea en forma de Base de Datos ó en forma de ficheros (logs etc) quedan guardadas en soportes de almacenamiento incluidos en la UCA situada dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi
- b) Verificación de que dicha información se guarda cifrada, de que su manipulación no es posible salvo por los administradores identificados y que en este caso queda trazada dicha manipulación sin que esta traza sea manipulable por el mismo actor que la ha generado.
- c) Identificación del procedimiento por el cual la administración competente puede acceder a los datos indicados verificando su operatividad.

### **Procedimiento:**

- a) Identificación de los servidores (dirección IP) donde se guardan las trazas y localización de la ubicación física de los mismos
- b) Aportación de evidencias de que la información queda cifrada (en el caso de BD comerciales de amplia difusión, las propias prestaciones de esta serán evidencia suficiente). Intento de acceder a la información tanto por usuarios autorizados como por no autorizados. Verificación de que estos accesos quedan trazados y de que dichas trazas no son manipulables por los actores que las originan
- c) Obtención de documento donde se describa el procedimiento de acceso por parte de la administración competente. Acceso a la información utilizando el procedimiento indicado

**P.53 Requisito IV.13**

Los datos anteriormente señalados deberán conservarse por un periodo de dos años. Para los datos personales comunicados por cada jugador, el período de dos años se contará a partir de la cancelación de la cuenta del jugador

**Objeto**

Garantizar la disponibilidad de los datos por un periodo mínimo de 2 años

**Resultado**

- a) Documento con compromiso por parte de la empresa solicitante de que conservará al menos durante 2 años los datos indicados en el punto V.2 con las condiciones indicadas

**Procedimiento:**

- a) Obtención de la prueba documental indicada