

**NOTA TÉCNICA Y OPERATIVA SOBRE LA GESTIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA TÉCNICO DE JUEGO Y LA AUTORIZACIÓN DE CAMBIOS SUSTANCIALES EN COMPONENTES CRÍTICOS (versión 5).****1. Objetivo del documento**

Esta nota presenta una guía de ayuda para el cumplimiento de las obligaciones en materia de gestión de cambios y autorización de los cambios sustanciales, los procedimientos asociados y la documentación a presentar en las solicitudes de homologación. También se incluye una guía sobre los criterios de valoración para determinar el carácter sustancial o no de determinados cambios.

Se distinguen tres procedimientos:

- Autorización de cambio sustancial
- Autorización de cambio sustancial en caso de emergencia extraordinaria
- Informe trimestral de cambios

2. Control de cambios

Fecha	Versión	Descripción
01/04/2013	1.0	Versión inicial.
15/06/2016	2.0	Actualización de las referencias a la normativa. Gestión electrónica de los procedimientos. Cambios en los criterios de valoración para la consideración “sustancial” de un cambio recogidos en el Apartado 9: “Anexo I. Criterios de valoración para la consideración “sustancial” de un cambio en el sistema técnico de juego”.
11/07/2017	3.0	Nueva tipología de cambio sustancial de seguridad: modificación del esquema de autenticación de los participantes en el sistema técnico de juego. (Anexo I, punto 2, página 13)
15/11/2019	4.0	Cambios en “Anexo I. Criterios de valoración para la consideración “sustancial” de un cambio en el sistema técnico de juego” en relación con la comercialización de juegos y cambios de CPD de proveedores sin licencia y que hayan sido previamente homologados por la DGOJ.
13/05/2021	5.0	Cambios en el Apartado 6: Cambio por Emergencia Extraordinaria.



3. Índice

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO	1
2. CONTROL DE CAMBIOS.....	1
3. ÍNDICE	2
4. CONTEXTO NORMATIVO Y ABREVIATURAS UTILIZADAS.....	3
5. GESTIÓN DE CAMBIOS EN EL SISTEMA TÉCNICO DE JUEGO	4
6. CAMBIO POR EMERGENCIA EXTRAORDINARIA.....	7
7. INFORME TRIMESTRAL DE CAMBIOS	11
8. SERVICIO DE CONSULTAS DE LA DGOJ	13
ANEXO I. CRITERIOS DE VALORACIÓN PARA LA CONSIDERACIÓN “SUSTANCIAL” DE UN CAMBIO EN EL SISTEMA TÉCNICO DE JUEGO	14
ANEXO II. CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA EN LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES DE CERTIFICACIÓN DE UN CAMBIO SUSTANCIAL	19



4. Contexto normativo y abreviaturas utilizadas

La **Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego** establece en su artículo 16 la necesidad de homologación de los sistemas técnicos de juego.

El **Real decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo**, en su artículo 8, hace referencia a la necesidad de autorizar cualquier modificación sustancial que afecte a un componente crítico, entendiendo como crítico los elementos que se refieran al generador de números aleatorios, al registro de usuario y la cuenta de juego, el sistema de control interno, las conexiones con la Dirección General de Ordenación del Juego o el procesamiento de pagos.

La **Resolución de 6 de octubre de 2014, por la que se aprueba la disposición por la que se desarrollan las especificaciones técnicas de juego, trazabilidad y seguridad que deben cumplir los sistemas técnicos de juego de carácter no reservado objeto de licencias otorgadas al amparo de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego (RES TEC)** establece las obligaciones en el marco de la gestión de cambios.

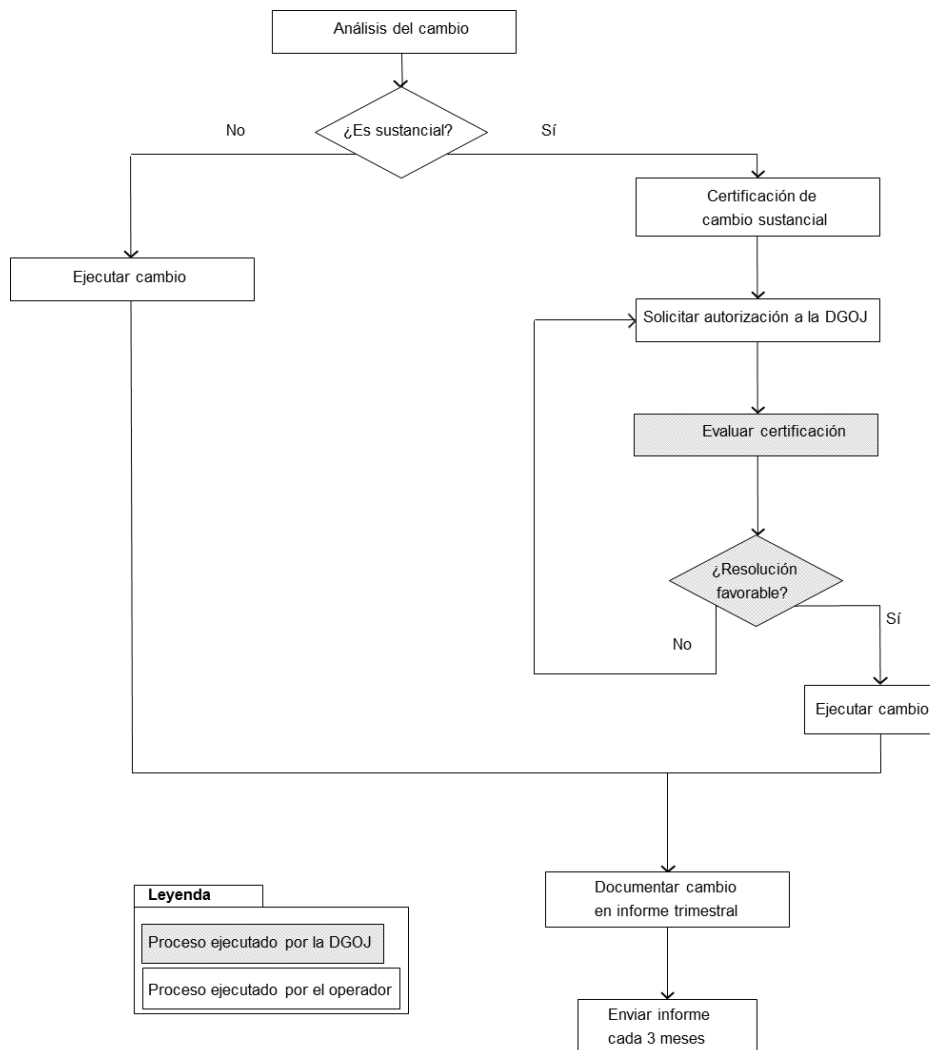
La **Resolución de 6 de octubre de 2014, por la que se aprueba la disposición que establece el modelo y contenido del informe de certificación definitiva de los sistemas técnicos de los operadores de juego y se desarrolla el procedimiento de gestión de cambios (RES CERT)** completa en el artículo décimo los requisitos que debe cumplir el proceso de gestión de cambios.

El objeto del presente documento es analizar desde un punto de vista técnico y operativo las obligaciones en materia de gestión de cambios derivadas de la anterior normativa.

5. Gestión de cambios en el sistema técnico de juego

La gestión de cambios es una parte inherente al ciclo de vida de un sistema de información. El operador debe disponer de un proceso formal de aprobación interna de todos los cambios, que abarca desde la petición de cambio hasta su aprobación por los responsables correspondientes. Las obligaciones de cumplimiento en materia de gestión de cambios forman parte de este proceso formal.

El objetivo del siguiente diagrama es resumir de una forma gráfica aquellas fases del procedimiento de gestión de cambio, en el que deben considerarse las obligaciones establecidas por la DGOJ¹.



¹ Para facilitar su lectura, el diagrama no recoge el caso de cambio por emergencia extraordinaria que afecte a la seguridad, que se explica posteriormente en el apartado 6.



Análisis del cambio

En la fase de análisis el operador ha de evaluar si el cambio es de carácter “sustancial” o no.

La evaluación de si un cambio es “sustancial” es responsabilidad del operador, que es quien mayor conocimiento posee sobre su propio sistema. En el Anexo I del presente documento se presenta una guía sobre los criterios de valoración a seguir para determinar el carácter sustancial de un cambio. Realizada esta evaluación pueden darse dos casos:

- a) En caso de que bajo el criterio del operador y de manera justificada se concluya que el cambio no es sustancial, el operador puede proceder a realizar el cambio, sin que sea necesario realizar ninguna comunicación a la DGOJ ni someter el cambio a su autorización previa.
- b) En caso de que bajo el criterio del operador y de manera justificada se concluya que el cambio es sustancial, el operador deberá certificar el cambio.

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

Certificación de los cambios sustanciales

La puesta en producción de un cambio sustancial exige la certificación previa del sistema objeto del cambio. Para la realización de los informes de certificación de un sistema técnico de juego en el marco de un cambio sustancial se tomarán como referencia las directrices y los modelos de informe de la **Resolución de 6 de octubre de 2014**, por la que se aprueba la disposición que establece el modelo y contenido del informe de certificación definitiva de los sistemas técnicos de los operadores de juego y se desarrolla el procedimiento de gestión de cambios, con las consideraciones que se explican en el Anexo II del presente documento.

Solicitar autorización a la DGOJ

La solicitud de autorización de cambio sustancial se realizará a través de la sede electrónica de la DGOJ. Si el cambio afectase a varias licencias se podrá realizar una única solicitud para el conjunto de licencias.

Se ha habilitado el correspondiente formulario en la sección:

Procedimientos y Servicios electrónicos/ Para el operador/ Licencias / Solicitud de cambio sustancial en el sistema técnico de juego

La tramitación del procedimiento se hará íntegramente por medios electrónicos y no será necesario el uso del registro presencial para ningún trámite. Los resúmenes ejecutivos en papel firmados por la persona autorizada en la entidad de certificación podrán ser custodiados por el operador a disposición de la DGOJ que podrá requerirlos en caso necesario.

Evaluar certificación

La DGOJ dispone del plazo de 1 mes desde la presentación de la solicitud para la resolución de la misma.



Ejecutar cambio sustancial

El operador no debe poner en producción el cambio sustancial hasta obtener la autorización de la DGOJ, expresa o por silencio administrativo.

Ejecutar cambio no sustancial

En caso de que, tras la evaluación del cambio por parte del operador, se determine que el cambio es no sustancial, se puede ejecutar el cambio, sin necesidad de comunicación a la DGOJ.

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

Documentar cambio en el informe trimestral

Cualquier cambio que se ejecute sobre un elemento crítico deberá quedar documentado en un informe que se enviará trimestralmente a la DGOJ. La información relativa a la elaboración y envío del informe trimestral de cambios se detalla en el apartado 7.

Envío del informe trimestral

El envío del informe trimestral se realizará a través de la sede electrónica de la DGOJ. A tal efecto, en el apartado 7, se explica toda la información relativa al envío del informe trimestral de cambios.



6. Cambio por emergencia extraordinaria

La *Resolución de 6 de octubre de 2014, de la Dirección General de Ordenación del Juego, por la que se aprueba la disposición que establece el modelo y contenido del informe de certificación definitiva de los sistemas técnicos de los operadores de juego y se desarrolla el procedimiento de gestión de cambios*, establece la posibilidad de que, ante situaciones de emergencia extraordinaria que afecten a la seguridad, el operador pueda introducir cambios sustanciales en los componentes críticos y solicitar posteriormente su autorización.

Este procedimiento debe responder a casos excepcionales. Basándose en la experiencia adquirida a lo largo de los años desde el comienzo del mercado regulado en junio de 2012, esta Dirección General considera que el procedimiento de cambio por emergencia extraordinaria debe responder a las siguientes cuestiones:

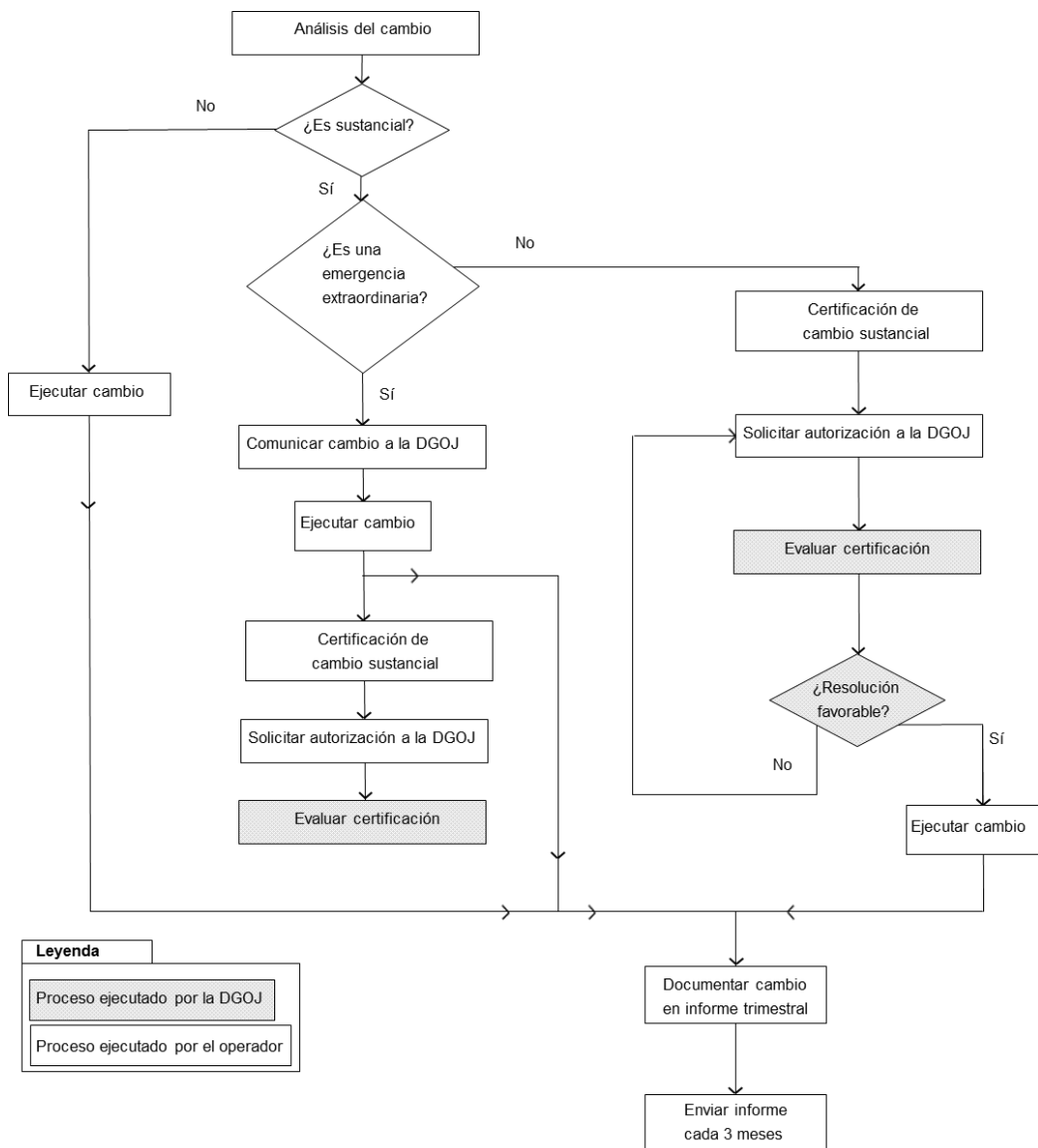
El cambio debe venir motivado por una brecha de seguridad en un determinado operador o proveedor en el que la seguridad de la información se haya visto comprometida. Además, debe quedar acreditado que el retraso en la toma de acciones correctivas puede provocar un mayor impacto del incidente, puede aumentar la dimensión de la información comprometida, y puede ir en perjuicio de la protección de la información y, por ende, de la protección de los jugadores.

Por ejemplo, un cambio por emergencia extraordinaria puede venir motivado por un acceso indebido a la información que haya provocado un robo de información, como, por ejemplo, de contraseñas de jugadores, y que ponga en riesgo la integridad de la información y el propio proceso de autenticación de los jugadores.

Por el contrario, una brecha de seguridad en la que el impacto se ciña a la indisponibilidad del servicio o a la interrupción temporal del mismo, pero no se vea comprometida la integridad o la confidencialidad de la información, no se considera un cambio por emergencia extraordinaria. De manera análoga, cambios motivados por las necesidades del operador y su plan de negocio, relacionados con la continuidad del servicio, pero que no estén relacionados con una merma en la protección a los jugadores, tampoco se consideran cambios por emergencia extraordinaria.

En todo caso, al tratarse de un procedimiento de carácter excepcional y tratándose de una materia tan dinámica y cambiante como es la seguridad de la información y la aparición de nuevas amenazas, la DGOJ mantendrá actualizado el presente apartado con aquellos escenarios que pudieran surgir y que fueran susceptibles de encuadrarse en este procedimiento.

El siguiente diagrama muestra el proceso de gestión de cambios cuando se trate de un cambio sustancial por emergencia extraordinaria.



Las instrucciones de cada proceso son las mismas que las ya explicadas en el apartado 5 de este documento, con las siguientes salvedades.

Comunicar cambio a la DGOJ

Las comunicaciones de cambio por emergencia extraordinaria se realizarán a través de la sede electrónica de la DGOJ o a través del buzón de correo electrónico dgoj.control@hacienda.gob.es

Para realizar la comunicación a través de la sede, se ha habilitado un formulario en la sección:



Procedimientos y Servicios electrónicos/ Para el operador/ Licencias / Comunicación de cambio sustancial en sistema técnico de juego por emergencia extraordinaria

Si se realiza la comunicación a través del correo electrónico, se debe remitir un correo con la siguiente información:

Para: dgoj.control@hacienda.gob.es

Asunto del correo electrónico: **“CAMBIO POR EMERGENCIA EXTRAORDINARIA” / “NOMBRE OPERADOR”**

Cuerpo del correo electrónico:

- Identificación del operador.
- Identificador de la licencia.
- Identificación de quién realiza la comunicación.
- Descripción de la situación de emergencia extraordinaria, indicando los riesgos.
- Descripción de las acciones correctivas de carácter inmediato que se van a realizar o que se han realizado.

La primera comunicación deberá realizarse en las siguientes 48 horas desde que tuviera lugar el incidente de seguridad, en castellano o en inglés.

El operador deberá remitir posteriores comunicaciones a la DGOJ conforme se vaya recabando información sobre los hechos acontecidos, el origen del incidente y el impacto en la seguridad de la información.

Certificación del cambio sustancial

Una vez esclarecidas las causas y el impacto del incidente y adoptadas las medidas pertinentes, el operador procederá, en primer lugar, a certificar el sistema técnico de juego y, a continuación, a solicitar la autorización del cambio sustancial en el sistema técnico de juego por emergencia extraordinaria. El plazo para solicitar la autorización adjuntando los informes de certificación será de tres meses desde que tuvo lugar la primera comunicación a la DGOJ relativa a la emergencia extraordinaria.

La solicitud debe venir acompañada de la siguiente documentación:

- Un informe del operador que incluya al menos las siguientes cuestiones:
 - Justificación de las circunstancias excepcionales que hayan motivado la realización del cambio por emergencia extraordinaria.
 - Origen del incidente.
 - Impacto del incidente. Tipo y volumen de información que se ha visto afectada, infraestructuras afectadas, número de jugadores, etc.
 - Plan de acciones correctivas: acciones realizadas para corregir el impacto del incidente.
 - Plan de remediación: acciones realizadas para proteger el sistema ante nuevos incidentes.
 - Comunicaciones realizadas a jugadores.
 - Comunicaciones realizadas a otras entidades: Fuerzas y cuerpos de seguridad del estado nacionales o internacionales, agencias de protección de datos, etc.
 - Cronograma que incluya los principales eventos relacionados con los incidentes: fecha en la que se produjo el incidente, fecha de interrupción y reanudación de la actividad de la web, etc.
- Un test de penetración y un análisis de vulnerabilidades.
- Un informe de certificación de seguridad, emitido por parte de una entidad designada a tal efecto, con el siguiente alcance:

Debe certificarse la seguridad del sistema técnico de juego, en base a una evaluación por parte de la entidad de certificación del incidente acontecido, y de las acciones correctivas implantadas.



La certificación deberá incluir todas aquellas áreas de seguridad afectadas por el incidente y las acciones correctivas.

- En aquellos casos en los que las acciones correctivas conlleven la puesta en producción de una actualización mayor del software de los componentes críticos (de plataforma de juego, sistema de control interno o software de juego), deberá aportarse un informe de certificación de funcionalidad, emitido por parte de una entidad designada a tal efecto, con la certificación de la nueva versión de software.
- Toda la documentación que pueda resultar de interés, que se haya generado a raíz del incidente, como consultorías de seguridad realizadas, análisis de riesgos, etc.

La solicitud debe realizarse a través de la sede electrónica de la DGOJ para la tramitación telemática a través del formulario en la sección:

Procedimientos y Servicios electrónicos/ Para el operador/ Licencias/ Solicitud de cambio sustancial en el sistema técnico de juego por emergencia extraordinaria

La tramitación del procedimiento se hará íntegramente por medios electrónicos y no será necesario el uso del registro presencial para ningún trámite. Los resúmenes ejecutivos en papel firmados por la persona autorizada en la entidad de certificación podrán ser custodiados por el operador a disposición de la DGOJ que podrá requerirlos en caso necesario.



7. Informe trimestral de cambios

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

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

- Un identificador del cambio, la fecha de ejecución,
- Una descripción conceptual y cualitativa del cambio. Deberá explicar el motivo del cambio, los componentes críticos sobre los que tiene impacto y el fin que se persigue con su implementación.
- Calificación motivada del cambio como sustancial o no sustancial.
- No debe incluir binarios y no se requiere incluir huella o hash de las versiones desplegadas.
- Se podrán abstraer o agrupar aquellos cambios que respondan a la misma naturaleza o que se rijan por el mismo motivo.

Se podrá elaborar un único informe por operador o varios. En este último caso se describirán los criterios de la división.

El formato del informe trimestral podrá ser uno o varios documentos de texto o tablas, escritos en español o en inglés.

Un ejemplo de formato de informe podría ser el siguiente:

ÍNDICE DEL INFORME	
1.	Cambios sustanciales realizados por emergencia extraordinaria.
2.	Cambios sustanciales realizados con autorización previa de la DGOJ.
3.	Cambios no sustanciales en los que el criterio del operador <u>se desvía</u> del criterio de la DGOJ para la calificación del cambio como no sustancial (de acuerdo con Anexo I).
4.	Cambios no sustanciales en los que el criterio del operador <u>coincide</u> con el criterio de la DGOJ para la calificación del cambio como no sustancial (de acuerdo con Anexo I).

Para cada uno de los apartados indicados anteriormente, indicar:

Identificador del cambio	Fecha de ejecución	Descripción conceptual*	Justificación para cambios no sustanciales**

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

** La justificación es especialmente necesaria en aquellos casos en los que el criterio del operador se desvíe de los criterios generales de la DGOJ del Anexo I.



El envío del informe trimestral se realiza a través de la sede electrónica de la DGOJ, mediante los formularios en la sección:

***Procedimientos y Servicios electrónicos/ Para el operador/ Obligaciones de comunicaciones/
Información periódica***

En el proceso hay un primer formulario de identificación y un segundo formulario que permite adjuntar:

- Informe trimestral de cambios
- Cuestionario descriptivo del operador²

El envío del informe trimestral deberá realizarse en las siguientes fechas:

- Primer Informe: relativo a los meses de Enero, Febrero y Marzo.
Periodo de entrega: desde el 1 hasta el 10 de Mayo.
- Segundo Informe: relativo a los meses de Abril, Mayo y Junio.
Periodo de entrega: desde el 1 hasta el 10 de Agosto.
- Tercer Informe: relativo a los meses de Julio, Agosto y Septiembre.
Periodo de entrega: desde el 1 hasta el 10 de Noviembre.
- Cuarto Informe: relativo a los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre.
Periodo de entrega: desde el 1 hasta el 10 de Febrero.

² Es fundamental que en la pestaña "LS Otros Juegos" (o en su caso, "LS Apuestas" o "LS Concursos") del Cuestionario descriptivo del operador, se describa claramente la oferta de juego del operador B2C. Para ello se deberá incluir el nombre del juego, el nombre del proveedor, la tecnología de acceso disponible y la fecha de inicio de la comercialización del juego. Para poder incluir esta información se publicó en julio de 2016 una versión del cuestionario en el que únicamente se vieron modificadas las tres últimas pestañas relativas a la oferta de juego.



8. Servicio de consultas de la DGOJ

Cualquier duda o consulta sobre el procedimiento o sobre el carácter sustancial de un cambio, será atendida a través del buzón de correo electrónico dgoj.control@hacienda.gob.es.

Para: dgoj.control@hacienda.gob.es

Asunto: "CONSULTA GESTIÓN DE CAMBIOS" y un título para la consulta.

Cuerpo del correo electrónico:

- Identificación del operador(es) o entidad(es) de certificación en nombre de quien(es) se realiza la consulta.
- Identificación de quien realiza la consulta.
- Consulta.

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

Las consultas y dudas se atenderán en español o en inglés, en la medida de lo posible.



ANEXO I. CRITERIOS DE VALORACIÓN PARA LA CONSIDERACIÓN “SUSTANCIAL” DE UN CAMBIO EN EL SISTEMA TÉCNICO DE JUEGO

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

Los riesgos regulatorios deben ser evaluados tomando como referencia los objetivos de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación de juego, valorando entre otros:

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

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

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

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

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

El criterio de la DGOJ se va actualizando conforme se van planteando situaciones o ejemplos de interés para varios operadores y para adaptarse a la rápida evolución tecnológica del sector. Así, tras la homologación inicial de las nuevas licencias otorgadas en junio de 2015, el mercado demanda una constante ampliación y actualización de su oferta de juego, en especial de las máquinas de azar. Tras el análisis de la situación se han identificado los principales riesgos en la incorporación de nuevos juegos en tres áreas: la integración entre los diferentes componentes software, el correcto funcionamiento de la sesión destinada al juego de máquinas de azar y el correcto funcionamiento de



los juegos. En este escenario es posible definir en qué casos la incorporación de un nuevo juego o de una nueva tecnología de acceso constituye un cambio sustancial y por tanto debe ser previamente homologado. Con ello se reducen de forma significativa las cargas para los operadores y para la DGOJ y se agiliza la puesta en producción de nuevos juegos y de nuevas tecnologías de acceso, dando respuesta a una demanda del sector sin reducción de las garantías en la seguridad de la homologación.

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

- Será necesario certificar la integración de cada operador B2C con las diferentes plataformas de cada uno de sus proveedores (móvil, PC, etc.), pero la certificación específica de cada uno de los juegos y de cada una de las tecnologías de acceso disponibles se realizará únicamente por el proveedor.
- Desde un punto de vista operativo, los operadores B2C que deseen incorporar nuevos juegos a su oferta de juego no necesitan solicitar ante la DGOJ cambio sustancial si la integración del operador B2C con el proveedor ya está homologada y los juegos han sido previamente homologados por la DGOJ:
 - a) bien porque el proveedor dispone de licencia y ha homologado previamente los juegos,
 - b) bien porque otro operador B2C ha homologado previamente los juegos en idénticas condiciones y en base a la misma documentación de la que dispone el B2C que desee lanzar los nuevos juegos. Para hacer esto posible, cada vez que un operador solicite la homologación de un juego de un proveedor sin licencia, la DGOJ emitirá un “informe técnico de proveedor”, adjunto a la resolución del cambio sustancial. En este informe se hará referencia al nombre del juego, a todas aquellas características que se consideren relevantes para describir el juego (por ejemplo, el proveedor, los servidores en los que está instalado, la versión, las tecnologías de acceso, etc.) y al hecho de que ha sido homologado por la DGOJ en una determinada fecha. Este informe técnico dispone de un código CSV que permite validar la autenticidad del documento por parte de cualquier operador que lo conozca. El operador puede dar traslado de dicho documento a su proveedor, y el proveedor puede distribuir este documento entre todos sus clientes. De esta forma, todos los operadores que hayan homologado previamente su integración con el proveedor, y que dispongan de los informes de certificación del juego y del “informe técnico de proveedor” emitido por la DGOJ en el que se acredita que el juego ha sido homologado, pueden lanzar directamente el juego a producción, dado que tienen la seguridad de que dicho juego ha sido homologado.

En todo caso, cada operador es responsable de comercializar juegos que hayan sido debidamente homologados:

- a) bien porque los ha homologado bajo su propia licencia,
 - b) bien porque los ha homologado su proveedor a través de su licencia,
 - c) bien porque dispone de un “informe técnico de proveedor” emitido por la DGOJ y que homologa los juegos en idénticas condiciones en las que lo va a comercializar.
- Como consecuencia de este cambio en el procedimiento de gestión de cambios es necesario que cada operador informe a través del cuestionario descriptivo del operador de su oferta de juego incluyendo el nombre del juego, el nombre del proveedor, la tecnología de acceso disponible y la fecha de inicio de la comercialización del juego. Para facilitar esta comunicación se publicó en julio de 2016 una nueva versión del cuestionario en el que únicamente se han visto modificadas las tres últimas pestañas relativas a la oferta de juego para incluir esta información.



De manera análoga a los nuevos juegos, cada vez que un operador solicite la homologación de la seguridad de un nuevo CPD de un proveedor sin licencia, la DGOJ emitirá un “informe técnico de proveedor”, adjunto a la resolución del cambio sustancial. En este informe se hará referencia al CPD del nuevo proveedor y a aquellas cuestiones que sean relevantes en relación a la homologación. Este informe técnico dispone de un código CSV que permite validar la autenticidad del documento por parte de cualquier operador que lo conozca. El operador puede dar traslado de dicho documento a su proveedor, y el proveedor puede distribuir este documento entre todos sus clientes. De esta forma, todos los operadores que hayan homologado previamente su integración con el proveedor, y que dispongan de los informes de certificación del CPD y del “informe técnico de proveedor” emitido por la DGOJ en el que se acredita que el CPD ha sido homologado, pueden operar desde el nuevo CPD, dado que tienen garantías de que dicho CPD ha sido homologado.

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

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

Cambios sustanciales de seguridad

1. Es cambio sustancial la incorporación de un nuevo CPD o su traslado a una ubicación diferente a los ya existentes. No será necesario solicitar cambio sustancial en los casos en los que el nuevo CPD haya sido previamente homologado por la DGOJ,
 - a) bien porque lo haya homologado su proveedor a través de su licencia,
 - b) bien porque otro operador B2C ha homologado previamente el CPD en idénticas condiciones y en base a la misma documentación de la que dispone el B2C que desea comenzar a operar desde el nuevo CPD.
2. Es cambio sustancial la modificación del esquema de autenticación de los participantes en el sistema técnico de juego o la implementación de un nuevo método de autenticación en la comunicación con los participantes.

Cambios sustanciales relativos al registro de usuario

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

Ejemplos:

- Cambios en las consultas al RGIAJ (Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego).
- Cambios en las consultas al Servicio Web de Verificación de Jugadores.

Cambios sustanciales relativos a la cuenta de juego

4. Cambios en el modo de integración con los proveedores de juego.
5. Cambio íntegro de la pasarela de pagos.



Cambios sustanciales relativos al software de juego

6. Un cambio mayor de la versión del software de juego previamente homologado.
7. La incorporación de un nuevo proveedor de software de juego.
8. Cambio en el modelo de integración del operador con el proveedor de software de juego. En caso de que existan varios tipos de integración, deberán certificarse todas ellas. Por ejemplo, si existe una integración con la plataforma para PC y otra integración con la plataforma para móvil, será necesario certificar la correcta integración del operador con su proveedor para todos los supuestos.
9. La incorporación de un nuevo juego que no ha sido homologado previamente por la DGOJ en idénticas condiciones en las que se va a comercializar.
10. Cambio en juegos o variantes de juegos homologados, cuando supongan el despliegue de nuevos componentes software críticos para el correcto desarrollo del juego. No será necesario certificar variantes de juego cuando los cambios se limiten a la parametrización del cambio ya certificado.
11. La puesta en producción de nuevas tecnologías de acceso a juegos.
12. En el caso de las apuestas deportivas, la inclusión de apuestas en directo.
13. Cambios que modifiquen la generación de los números aleatorios y el tratamiento de esta información.

Cambios que podrían NO ser sustanciales

Cambios relativos a la funcionalidad que podrían no ser sustanciales:

14. Sistemas de propósito general que ya han sido homologados previamente, o cambios sobre los mismos que no supongan una alteración de la lógica de componentes críticos:
 - Software de propósito general: sistemas operativos, librerías de desarrollo, base de datos, servidor web, servidor de aplicaciones, etc.
 - Elementos de red o de cableado.
 - Equipos hardware.
15. Cambios realizados sobre el software del componente crítico:
 - Mantenimiento correctivo, corrección de errores o bugs.
 - Cambios que afecten únicamente al rendimiento.
 - Cambios que implementen políticas promocionales o de fidelización, siempre que no supongan grandes cambios en la cuenta de juego y que garanticen la trazabilidad de las operaciones.
16. Cambios en las fuentes de información documentales utilizadas para la acreditación de la veracidad de los datos asociados al registro de usuario.
17. Inclusión de nuevos medios de pago sobre la pasarela de pagos previamente homologada.
18. Cambios en la interfaz web.
19. Para un operador B2C no se considera sustancial la inclusión de nuevos juegos siempre y cuando hayan sido homologados previamente por la DGOJ en idénticas condiciones en las que



se va a comercializar y en base a la misma documentación de la que dispone el B2C que desea comenzar a comercializar los nuevos juegos.

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

Cambios relativos a la seguridad que podrían no ser sustanciales:

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

21. Los cambios en políticas, procesos, procedimientos o medidas técnicas u organizativas, siempre que no supongan un menoscabo o una pérdida de garantías sobre las previamente homologadas.
22. La seguridad relativa a nuevas tecnologías o aplicaciones de acceso del participante (por ejemplo, aplicaciones para smartphones) deberá someterse a los controles definidos por el operador y serán objeto de las "pruebas de penetración y análisis de vulnerabilidades" establecidos en la normativa. La correcta gestión de la seguridad deberá acreditarse a través de los informes de auditoría bienales.



ANEXO II. CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA EN LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES DE CERTIFICACIÓN DE UN CAMBIO SUSTANCIAL

La puesta en producción de un cambio sustancial exige la certificación previa del sistema objeto del cambio. Para la realización de los informes de certificación de un sistema técnico de juego debidos a cambios sustanciales se tomarán como referencia las directrices y los modelos de informe de la **Resolución de 6 de octubre de 2014**, por la que se aprueba la disposición que establece el modelo y contenido del informe de certificación definitiva de los sistemas técnicos de los operadores de juego y se desarrolla el procedimiento de gestión de cambios, con las siguientes consideraciones:

Descripción del sistema técnico objeto del cambio

En la solicitud de un cambio sustancial, deberá aportarse la descripción actualizada del sistema técnico, las reglas particulares en el caso de las licencias singulares y el cuestionario descriptivo del operador.

Informe de funcionalidad. Pruebas de integración

En la certificación con carácter previo al cambio, no es requisito indispensable realizar las pruebas en el entorno efectivamente empleado para la comercialización del juego. Al exigirse que la certificación se realice con anterioridad a la puesta en producción, las pruebas pueden realizarse en un entorno de preproducción.

La entidad de certificación deberá certificar bajo su responsabilidad que los resultados obtenidos en el entorno de prueba son extrapolables a los que hubieran sido obtenidos de haberse realizado en el sistema técnico efectivamente empleado por el operador para el desarrollo y explotación del juego objeto de la licencia, habiendo analizado que las eventuales diferencias entre el entorno de pruebas y el sistema técnico de juego efectivamente empleado no afectan a la calidad del resultado de las pruebas realizadas.

En el caso de las pruebas de integración sobre el sistema de control interno (A.5.1 y B.4.1) las pruebas deberán realizarse con datos ficticios, de la forma más aproximada posible, tomando las consideraciones que se consideren oportunas. No será necesario realizar las pruebas con datos reales.

Alcance de los informes de certificación y documentación a aportar

El alcance de la certificación solicitada debe ser el conjunto de la licencia objeto del cambio. Es decir, el proceso de certificación por parte de la entidad certificadora debe abordarse con una visión global de la licencia sujeta al cambio.

En este sentido, si de manera justificada se entendiese que el cambio afecta sólo a una parte del sistema, se podrá reutilizar documentación, informes de certificación o pruebas realizadas para el proceso de homologación, haciéndolo constar justificadamente en la nueva documentación aportada para la certificación.

Algunos ejemplos de reutilización son los siguientes:

1. Cambio que afecte exclusivamente a la funcionalidad o a la seguridad.

La entidad de certificación, bajo su responsabilidad, podrá valorar el alcance de los cambios y decidir que un cambio afecta exclusivamente a la funcionalidad pero no a la seguridad.



En este caso, la entidad de certificación deberá aportar una declaración firmada certificando que el cambio no afecta a la seguridad y podrá reutilizar el informe de seguridad emitido anteriormente. Deberá indicar el código del informe, fecha de emisión, entidad certificadora y alcance del informe de seguridad reutilizado.

De igual manera, la entidad de certificación, bajo su responsabilidad, podrá valorar el alcance de los cambios y decidir que un cambio afecta exclusivamente a la seguridad pero no a la funcionalidad.

En este caso, la entidad de certificación deberá aportar una declaración firmada certificando que el cambio no afecta a la funcionalidad y podrá reutilizar el informe de funcionalidad emitido anteriormente. Deberá indicar el código del informe, fecha de emisión, entidad certificadora y alcance del informe de funcionalidad reutilizado.

2. Cambio que afecte únicamente a uno o varios de los informes de certificación presentados previamente que ya hayan sido objeto de homologación o autorización.

La entidad de certificación podrá reutilizar los informes de certificación emitidos anteriormente que no se vean afectados por el cambio.

En este caso, la entidad de certificación deberá aportar una declaración firmada en la que deberá incluirse:

1. la relación de informes complementarios, indicando **código del informe, fecha de emisión, entidad certificadora y alcance del informe**, relativos a la misma licencia,
2. una justificación certificando que el cambio no afecta al resto de los informes de certificación presentados anteriormente, e indicando que, en conjunto, el sistema bajo el alcance de la licencia queda certificado de forma íntegra.

3. Los informes de certificación serán completos. La entidad de certificación se pronunciará sobre todos los requisitos técnicos, pruebas de integración y análisis específicos definidos. La entidad de certificación, bajo su responsabilidad, podrá valorar el alcance de los cambios y no repetir las pruebas de aquellos requisitos que no se vean afectados por el cambio, haciéndolo constar así en el informe. En tal caso volverá a transcribir el resultado de las pruebas que hayan sido reutilizadas en el nuevo informe o indicará para cada prueba una referencia explícita al informe en el que constan los resultados.

Informe de cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal

En los siguientes casos deberá presentarse un nuevo informe de cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal:

1. Operadores españoles sujetos a la jurisdicción española en materia de protección de datos:
 - i. Cambios en la ubicación de los CPDs propios o de proveedores que traten datos de carácter personal cuando el cambio se produzca de un país de la UE al resto del mundo o viceversa.



2. Operadores no españoles, no sujetos a la jurisdicción española en materia de protección de datos:
 - i. Cambios en la ubicación de los CPDs propios o de proveedores que traten datos de carácter personal cuando el cambio se produzca de España a otro país de la UE o viceversa.
 - ii. Cambios en la ubicación de los CPDs propios o de proveedores que traten datos de carácter personal cuando el cambio se produzca de un país de la UE al resto del mundo o viceversa.