



Preguntas y respuestas del webinar sobre el Servicio de Verificación de Jugadores. 20 de marzo de 2025.

- ¿Cuándo se envía el e-mail de los jugadores que no se han verificado, se manda la información completa o solo el número de documento?

Son dos Excel, uno con la verificación de identidad y otro con la verificación del RGIAJ que contienen DNI, nombre, apellido1, apellido2

- Sobre el límite diario de hasta 3 intentos para verificar la identidad usando el SVJ, ¿contarían tanto los intentos que se hagan por parte del jugador como de la plataforma de forma interna? Se contabilizan todos los intentos.
- Sobre las llamadas repetitivas para un NIE/DNI, ¿se tiene en cuenta que hay casos en los que la persona ha cambiado de datos (apellidos, nombre, sexo...) y la única forma de comprobar que siga siendo válido es realizar una nueva llamada, o hay otra opción disponible?

No se tienen en cuenta esa circunstancia, pero pueden hacer tres intentos diarios y volver a realizarlo con otras combinaciones de datos pasados 24 horas. En estos casos, la mejor opción es incluir el número de soporte en la petición que identifica de forma única la filiación del ciudadano.

- ¿Existe documentación adicional o actualizada sobre las reglas de seguridad del firewall, incluyendo su configuración y criterios de bloqueo, que nos permita ajustar nuestras solicitudes para evitar bloqueos sin depender del soporte del regulador? Además, ¿sería posible obtener una lista de palabras clave o patrones que puedan activar bloqueos en el firewall para prevenir estos incidentes en el futuro?

No se puede suministrar un listado de palabras clave, criterios o configuración del firewall porque atentaría contra las capacidades de seguridad del propio firewall, no obstante, cualquier persona con conocimiento técnico puede establecer un listado de comandos a controlar. Los últimos casos detectados fueron con el comando de linux "wget", por si les sirve de ayuda.

- ¿Existe un protocolo de emergencia para incidentes fuera del horario laboral, y considera la DGOJ implementar una línea directa u otro sistema para agilizar la resolución de problemas críticos como bloqueos de IP? Además, ¿podría la DGOJ notificar a los operadores sobre bloqueos de IP y ofrecer un proceso de revisión prioritaria en caso de bloqueos accidentales?

Se ha reducido el tiempo de bloqueo de 24h a 30min, y como se ha indicado, cual pueden ser las principales causas de bloqueo de la IP, por lo tanto, recomendamos revisar los caracteres de las llamadas al servicio y lanzar la siguientes peticiones desde otra IP.

- Teníamos entendido que la verificación periódica es obligatoria al menos una vez al año, pero hoy he entendido que no lo es si los sistemas están funcionando bien, ¿es así?

Efectivamente, utilizar revisión periódica es a discreción del operador. Si sus sistemas están funcionando correctamente y se actualizan la situación en el RGIAJ y de defunciones en su base de datos de cliente con las llamas a verificarCambiosRgياج y verificarCambiosDefunciones de forma correcta, no es necesario.



- ¿Hay que hacer por nuestro lado algún desarrollo especial para contrastar información de número de soporte en el SVJ?

Si deciden solicitar el número de soporte al jugador, tendrán que recuperarlo en la función de registro de usuario de la plataforma y enviarlo en los mensajes de verificarJugador o verificarIdentidad, donde actualmente es un campo opcional.

- Con respecto a inicioRevision FinRevision. ¿Que jugadores se deben verificar?, ¿En que estado? Nosotros entendemos que aquellos jugadores activos (lega A y PV), pero se ha hablado de toda la BBDD.

Los jugadores a revisar en caso de revisión parcial, serán los que considere el operador. En principio, aquellos que se sospeche que no han podido ser debidamente actualizados con los datos devueltos por verificarCambiosRGIAJ o verificarCambiosDefunciones por algún cambio que se haya realizado en la plataforma desde alguna actualización de la misma. Lógicamente los jugadores activos a partir de esa fecha son los que tienen un mayor riesgo, si no tienen actividad de juego pueden obviarse. Si hay dudas, revisar todo.

- ¿Cuántos contactos técnicos se pueden añadir como máximo en los tipos mencionados en la SEDE (Verificaciones Jugadores, Monitorización, Responsable a efectos de juego responsable, etc.....)?

Los que quieran. Recomendamos que sean buzones genéricos, no cuentas personales, y que estén atendidos por personal que sepa el funcionamiento del SVJ.

- Una duda, como contactos técnicos, ¿se pueden meter listas de distribución o tienen que ser mail nominales?. Gracias.

Pueden ser buzones genéricos o cuentas nominales, no hay problema. Lo importante es que estén atendidos por personal que conozca el SVJ

- Si llegamos a las 3 solicitudes de verificación incorrectas. ¿Cómo contactamos y en qué formato?

Tendrán que contactar con el jugador para ver qué problema tiene. Si realizan la verificación documental y aporta el DNI/NIE coincidiendo con los datos que está introduciendo en la plataforma y sigue devolviendo error, contacten con el buzón de soporte, pero recuerden que la responsabilidad de identificar correctamente al participante recae en el operador.

- Si el servicio vuestro esta en riesgo por ciberataque, se podría notificar a los operadores también? Porque nos sirve para estar al tanto en caso de incidencia recibidas en ciertos días, podrían aportarnos de indicación de ciertos factores externos no controlables, esto en caso si el servicio RGIAJ falla más de una hora.

Ciberataques tenemos todos los días que se controlan. Si tuviéramos un ciberataque que nos obligará a cortar el servicio, avisaríamos a los operadores. Tengan siempre en cuenta que el fichero horario del RGIAJ no tiene SLAs. Si no se pudiera suministrar por cuestiones de índole técnica o indisponibilidad, el siguiente fichero contendría todos los cambios desde el último fichero descargado.

- Hubo un incidente con el sistema el 30 de septiembre, y entiendo que se activó el CAIREST, ¿podéis compartir cuál fue el incidente, y si se ha solucionado la causa raíz?



La caída del 30 de septiembre fue por un fallo de nuestro proveedor de Hosting al activar los servicios en el balanceador de carga tras un despliegue. Se revisaron los procedimientos de despliegue del proveedor y no ha vuelto a pasar. El CAIREST no se activó porque la DCJS valoró que la solución a la incidencia tendría un tiempo de respuesta suficiente bajo como para no tener que activar el CAIREST.

- ¿Podría evaluarse la posibilidad de incluir entre los datos de test del servicio de verificación de identidad un caso de prueba que requiera la provisión del nº de soporte del DNI/NIE?

Sí, lo incorporaremos próximamente.