



## 1 Introducción

El presente documento tiene como objeto la publicación regular de respuestas a preguntas sobre cuestiones técnicas recibidas en el buzón de soporte [dgoj.sopORTEoperadores@ordenacionjuego.gob.es](mailto:dgoj.sopORTEoperadores@ordenacionjuego.gob.es).

## 2 FAQ Servicio Web de Verificación de Jugadores

**VerificarCambiosRGIAJ. Los registros de jugador se deben comparar con la lista de prohibidos RGIAJ cada hora y esto podría representar un envío masivo de registros de jugadores inactivos.**

El apartado 2.2.2 de las especificaciones del Servicio Web de Verificación de Jugadores, explican que para VerificarCambiosRGIAJ: “esta operación no requiere parámetros de entrada, ya que el Operador queda autenticado e identificado con su certificado digital”. Es decir, el operador no tiene que enviar cada hora su lista de jugadores. El servicio de verificación conoce los jugadores que han sido verificados a través del servicio VerificarJugador o VerificarRGIAJ y únicamente informa al operador de las variaciones.

**¿La verificación de los jugadores es necesaria desde el momento en que se empieza a operar?**

Sí.

**Al poderse enviar hasta 100 jugadores "a verificar", entendemos que el envío no tiene que ser a tiempo real. ¿Pseudo tiempo real? ¿Periódica diaria?**

El servicio de verificación es en tiempo real. No obstante, si el operador requiere la realización de alguna consulta en un momento posterior, el servicio se ha dejado abierto para admitir hasta 100 jugadores en una única consulta.

**¿Será el operador requerido de volver a comprobar el estado del jugador en la lista RGIAJ en caso de que ha cambiado? ¿Con qué frecuencia?**

El apartado 2.1.7.1 del Documento de Especificaciones Técnicas describe que el operador deberá consultar el servicio cada hora para conocer cualquier variación producida en el RGIAJ correspondiente a jugadores en sus registros.

**¿Qué certificados puede utilizar el operador para consultar el servicio web?**

Solo se admitirán certificados emitidos por CAs recogidos en la EUTL (<https://eidas.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/home>). Debe tenerse en cuenta que “será responsabilidad del operador informar a la CNJ si se produce una revocación.

**¿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 las 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 verificarCambiosRgiaj 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. ¿Qué jugadores se deben verificar? ¿En qué 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 esta. 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 mails nominales?**

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.

**En una revisión periódica, ¿cuántas llamadas se pueden hacer a la vez?**

En cada llamada se puede preguntar por hasta 100 jugadores, pero las llamadas no se pueden ejecutar en paralelo. Una vez se responda un lote de 100 jugadores, se solicita el siguiente. Se les dará una ventana de tiempo suficiente para validar todo, aunque eso puedan ser varios días o semanas.

**Todos los días recibimos la misma respuesta de la API "revisionJugador" {"code":"COD913","description":"No hay jugadores para verificar"}. ¿Por qué nunca hay jugadores para revisar?**

Esa operación todavía no está en funcionamiento en producción, es decir, de momento no va a devolver datos. Cuando se active avisaremos a los operadores.

**Si un jugador que estaba de baja vuelve a activar la cuenta, ¿hay que volver a verificar RGIAJ e Identidad?**

Eso es, hay que realizar el proceso de verificación como para cualquier nuevo jugador. Se dispone de las operaciones verificarIdentidad y verificarRgiaj o la operación verificarJugador, que hace ambas.