

CIRCULAR N° 12

Santiago, - 6 DIC. 2010

IMPARTE INSTRUCCIONES GENERALES SOBRE SISTEMAS DE PROGRAMAS DE JUEGOS PARA MÁQUINAS DE AZAR RESPALDADOS POR UN SERVIDOR (SSGS: SERVER SUPPORTED GAME SYSTEM) QUE SE EXPLOTAN EN CASINOS DE JUEGO AUTORIZADOS AL AMPARO DE LA LEY N°19.995

En ejercicio de sus facultades legales, en especial, aquélla contemplada en el artículo 42 N°7 de la Ley N°19.995 y atendido lo prescrito en los artículos 3 letra j) y 6° del mismo cuerpo legal y las disposiciones del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que contiene el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación, esta Superintendencia ha estimado pertinente instruir a las sociedades operadoras acerca de la utilización, en sus casinos de juego, de Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor, en adelante, indistintamente, Sistema SSGS (Server Supported Game System) ó Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor.

Antecedentes Generales

Teniendo en consideración el desarrollo tecnológico actual de la industria de casinos de juego y su consolidación en el país, esta Superintendencia ha estimado necesario autorizar la utilización de Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor a los casinos de juego autorizados al amparo de la Ley N°19.995, como un implemento de juego dentro de la categoría de máquinas de azar.

Se entenderá por Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor, el funcionamiento conjunto de un servidor central o varios servidores y máquinas de azar, que permite la transferencia completa del programa de control y los contenidos de juegos desde uno o más servidores a dichos terminales, los cuales son capaces de operar independientemente del sistema una vez que el proceso de descarga del respectivo programa de juego ha finalizado completamente.

Atendido lo expuesto en el párrafo precedente, este Organismo Regulador ha estimado pertinente dictar las presentes instrucciones a fin de establecer las exigencias y requerimientos mínimos que deben cumplir las sociedades operadoras que opten por utilizar, en sus casinos de juego, estos Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor.

1. De la Homologación de los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS

Conforme lo establecen los artículos 6° de la Ley N°19.995 y 29 del Decreto Supremo N°547, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación, “...los operadores sólo podrán utilizar las máquinas e implementos de juegos de azar que se encuentren previamente homologados e inscritos en el registro que al efecto llevará la Superintendencia”.

Atendido lo anterior, las sociedades operadoras sólo podrán utilizar Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor en la medida que dichos sistemas hayan sido previamente homologados por esta Superintendencia y, en consecuencia, se encuentren inscritos en su Registro de Homologación.

2. Normas técnicas y exigencias relacionadas con la instalación, funcionamiento y utilización de los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS y requerimientos de información aplicables a dichos sistemas

Las sociedades operadoras que decidan utilizar en sus casinos de juego Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor, deberán dar estricto cumplimiento a las exigencias que se establecen a continuación.

2.1 Instalación y funcionamiento de un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS

Para efectos de la instalación y funcionamiento de Sistemas SSGS, las sociedades operadoras deberán contar con uno o más procedimientos que contengan, a lo menos, los siguientes aspectos:

- i) Forma en que se efectuarán las conciliaciones de la información contenida en el o los servidores del Sistema SSGS con aquella que está en las máquinas de azar conectadas a dicho sistema, en lo relativo al historial de descargas, eliminación o configuración de programa de juego hacia las máquinas, activación y desactivación de programas de juego en cada máquina y demás operaciones en tal sentido realizadas entre dicho sistema y éstas últimas.

- ii) Mantenimiento y definición de los mecanismos de seguridad del Sistema de Programas de Juego para máquinas de azar respaldados por un Servidor. En este sentido, en el caso que el o los servidores del Sistema SSGS sean utilizados en conjunto con otras redes de trabajo ubicadas en el casino de juego (networks), todas las comunicaciones entre el Sistema SSGS y dichas redes de trabajo deberá pasar a través de, a lo menos, un sistema de seguridad de cortafuegos (firewall) a nivel de aplicación (application-level), permitiéndose una ruta de red alterna sólo para los propósitos de redundancia, la que deberá, también, pasar a través, de a lo menos, un sistema de seguridad de cortafuego a nivel de aplicación.
- iii) Mantenimiento y definición de los mecanismos de seguridad física de las comunicaciones del Sistema SSGS y almacenamiento de los programas de juego descargables que se almacenen en el Servidor central.
- iv) Mecanismos de solución de las fallas que afecten al sistema y de recuperación de información.

2.2 Acerca del Sistema SSGS

- a) El Sistema SSGS deberá contar con capacidad de almacenamiento suficiente para guardar la información consolidada del conjunto de programas de juego disponibles en el Servidor Central, así como sus agregaciones y eliminaciones correspondientes a los 6 últimos meses. Además, deberá almacenar información desagregada por máquina del historial de descargas, eliminación o configuración de programa de juegos desde el o los servidores del Sistema SSGS hacia la totalidad de las máquinas de azar que se encuentren conectadas a dicho sistema.
- b) El Sistema SSGS deberá contar con un sistema de administración que permita, entre otras funciones y tareas, una distribución centralizada de los programas de juego descargables a las máquinas de juego conectadas a él; la realización de descargas de los programas de control y los contenidos del programa de juego; el acceso controlado a los usuarios; la planificación de tareas, y la emisión de informes.
- c) El Sistema SSGS deberá permitir acceder a los eventos que estén sucediendo en tiempo real y en línea, tanto en forma centralizada como en cada una de las máquinas de azar conectadas al sistema. Además, el sistema deberá permitir el acceso al registro histórico de eventos ocurridos en el sistema respecto de descargas, eliminación o configuración de programa de juegos almacenados en el respectivo servidor, y respecto de la activación y desactivación de programas de juego en las máquinas de azar.
- d) Sin perjuicio de lo instruido en el literal a) del presente título 2.2, el Sistema SSGS deberá contar con un sistema o mecanismo de respaldo de la información generada en él, que permita, en el caso que el sistema sufra una falla que impida su reiniciación, volver a cargar la base de datos

con toda la información almacenada, a lo menos, durante las 24 horas previas al incidente. El sistema o mecanismo de respaldo deberá registrar, a lo menos, la siguiente información: eventos significativos; información de auditoría; información acerca de la configuración del o los programas de juego, cuentas de seguridad, etc.

- e) Con todo, el Sistema SSGS debe cumplir con normas y políticas de seguridad que permiten mantener la integridad, disponibilidad y confidencialidad tanto de los registros de auditorías y eventos, históricos y en línea, como de la información que en ellos se administra. Las normas y políticas de seguridad deben estar en conformidad a las mejores prácticas de seguridad de la información.

2.3 Acerca del o los servidores del Sistema SSGS

- a) El o los servidores del Sistema SSGS deberán estar ubicados al interior de las dependencias de un casino de juego que no revistan la calidad de servicios anexos del mismo, estando estrictamente prohibido que estos se ubiquen fuera de dichas instalaciones.
- b) En concordancia con lo anterior, no estarán permitidas dentro del o los servidores del Sistema SSGS las comunicaciones de Red de Área Amplia (WAN).
- c) Asimismo, el o los servidores del Sistema SSGS deberán cumplir con requisitos de seguridad que impidan todo acceso remoto a él, entendiéndose por tal, cualquier acceso desde fuera de la red segura del Sistema SSGS.
- d) El Servidor del Sistema SSGS en que se alojen los programas de juego, el que deberá estar dedicado exclusivamente a tal objeto, deberá contar con un sistema de conexión a cada terminal de juego que permita realizar la descarga segura de un programa de juego y su configuración.
- e) El Servidor del Sistema SSGS correspondiente deberá permitir la descarga de un programa de juego a un terminal de juego, sin afectar en modo alguno el desarrollo del programa de juego que se esté jugando simultáneamente al proceso de descarga.
- f) Asimismo, el Servidor del Sistema SSGS central deberá estar en condiciones de generar, a lo menos, los informes que se indican en el numeral 2.6 de la presente Circular.

2.4 Acerca de los terminales de juego

- a) Los terminales de juego o terminales periféricos del Sistema SSGS deberán estar constituidos por gabinetes de máquinas de azar, que contando con la tecnología compatible con el referido sistema, se encuentren previamente

homologados por esta Superintendencia y, en consecuencia, inscritos en el Registro de Homologación.

- b) Toda máquina de azar que constituya un terminal de juego deberá, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 2.6 de estas instrucciones, estar en condiciones de entregar información desagregada de los registros generados en ella respecto del historial de descargas, eliminación o configuración de programas de juegos desde el o los servidores del Sistema SSGS, y de la activación y desactivación de programas de juego en las máquinas de azar, con las configuraciones seleccionadas.

Lo anterior es sin perjuicio de la información que la sociedad operadora deba proporcionar a la Superintendencia referida a los distintos registros y contadores; créditos apostados; créditos jugados; pagos de premios; etc., en conformidad a lo dispuesto en la Circular N°8, de 28 de enero de 2010, de esta Superintendencia, o a las posteriores instrucciones que dicte esta Superintendencia al respecto.

2.5 De los programas de juego descargables

- a) Todos los programas de juego que se almacenen en el Servidor respectivo del Sistema SSGS, dedicado a ello, deberán estar previamente homologados por esta Superintendencia y, en consecuencia, inscritos en el Registro de Homologación. Asimismo, la sociedad operadora deberá proporcionar, a requerimiento de esta Autoridad Fiscalizadora, un listado actualizado de los programas de juego que se encuentren alojados en el respectivo Servidor del Sistema SSGS.

Por consiguiente, queda absolutamente prohibida la mantención en tal Servidor y/o en las máquinas de azar de programas de juego que no se encuentren previamente homologados e inscritos en dicho registro. La detección en el respectivo Servidor y/o en las máquinas de azar de programas de juego no homologados, dará lugar al inicio de los correspondientes procedimientos sancionatorios.

- b) Todos los programas de juego descargables previamente homologados y que se encuentren contenidos en el Servidor central, deberán cumplir con lo instruido por esta Superintendencia a través de la Circular N°3, de 2008, en orden a que tanto las instrucciones de juego como las respectivas tablas de pago se encuentren expresadas en idioma castellano.
- c) Las actualizaciones (updates) de los programas de juego descargables ya inscritos en el Registro de Homologación deberán, de manera previa a su traspaso al Servidor central, homologarse por parte de esta Superintendencia e inscribirse en el registro correspondiente.
- d) Los programas de juego progresivos que se almacenen y mantengan en el Servidor central del Sistema SSGS deberán ser compatibles entre sí y con el

resto de los programas de juego almacenados en el respectivo servidor. Asimismo, la descarga y configuración de los programas de juego progresivos deberá cumplir con los procedimientos operativos aplicables a ellos.

La eliminación de los programas de juegos progresivos del respectivo Servidor central, deberá efectuarse utilizando un procedimiento que permita dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en relación con los pozos progresivos, entre las que se encuentra la información requerida en virtud de la Circular N°8, de 28 de enero de 2010, de esta Superintendencia, o a las posteriores instrucciones que dicte esta Superintendencia al respecto.

- e) No se permitirá la activación de nuevo programa de juego en una máquina de azar antes de que haya finalizado el programa de juego que se encuentre en ejecución y que todos los contadores relevantes se hayan actualizado, tales como los relativos a las opciones del juego, apuestas y demás variantes del mismo, a menos que la acción de activación o inicio de un nuevo programa de juego termine la partida del juego en ejecución de manera ordenada.

Asimismo, no se podrá efectuar ningún cambio en los programas de juego descargados y activados en las máquinas de azar, y que el jugador puede seleccionar, incluido algún cambio en la tabla de pago de los mismos, en tanto los contadores de la máquina respectiva registren créditos a favor del jugador o se encuentre en desarrollo una partida.

2.6 De los informes que debe estar en condiciones de generar el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS

El Sistema SSGS deberá estar en condiciones de generar, a lo menos, los siguientes informes, los que deberán constar en uno o varios archivos o bases de datos seguros no susceptibles de alteración:

- a) Información acumulada relativa al historial de descargas, eliminación, o modificación en la configuración de programa de juego, conciliando la información individual de cada máquina de azar conectada con aquella consolidada del referido Sistema.
- b) Información referida a cualquier modificación en el conjunto de los programas de juego descargables disponibles en el Servidor, que considera la librería de datos descargables, que hace referencia al almacenamiento formal de todos los programas de juego homologados que pueden ser descargados a las máquinas de azar, incluyendo el software de control y juego, programas periféricos, configuración de datos; así como, cambios o borrados de programas de juego, la que deberá constar en un registro que no podrá ser alterado, con indicación de lo siguiente:

- i) Tiempo y fecha del acceso y/o evento;
 - ii) Nombre de usuario;
 - iii) Archivos de datos descargados agregados, cambiados, o eliminados en el Servidor y en las máquinas de azar;
 - iv) Las máquinas de azar donde el programa de juego fue descargado y, si aplica, el programa que fue reemplazado o actualizado;
- c) Información de todas las actividades efectuadas entre el o los servidores del Sistema SSGS y cada máquina de azar, referidas a la descarga de programas de juego, ajuste de configuraciones de una máquina de azar, la activación y desactivación de programas de juego previamente descargados o el cambio de las configuraciones de los programas activados. Esta información deberá contener, a lo menos, los siguientes datos:
- i) Las máquinas de azar a las cuales se descargó el programa de juego y, si es aplicable, el programa que se reemplazó o actualizó;
 - ii) Las máquinas de azar sobre las que el programa fue activado y el programa que se reemplazó o actualizó; y
 - iii) Los valores de configuración de la máquina de azar antes y después de los cambios.

2.7 Acerca de las situaciones de desconexión o interrupción de la comunicación entre el Servidor central y los terminales de juego durante el proceso de descarga de un programa de juego, o cuando el terminal de juego funcione sin estar conectado con el Servidor central.

- a) En el evento que se produzca una desconexión entre el Servidor central y uno o más de los terminales de juego conectados a él durante el proceso de descarga de un programa de juego, el Sistema SSGS deberá asegurar que el proceso de descarga del programa de juego comience nuevamente desde el principio o desde el punto en que se encontraba en el momento en que la comunicación se perdió.
- b) En caso que uno o más terminales de juego funcionen desconectados del Servidor central, tanto el Sistema SSGS como el respectivo terminal deberán asegurar que los jugadores no tendrán ningún tipo de problema en relación con el normal desarrollo del juego que ejecutan, los créditos apostados, los créditos ganados, ni con el pago de los premios ganados.
- c) En los casos previstos en este epígrafe, el casino de juego deberá implementar un procedimiento de control interno que permita la generación de un reporte de incidentes que dé cuenta de su ocurrencia y que contenga, a lo menos, la siguiente información:
 - i) Fecha del incidente;
 - ii) Tipo o naturaleza del incidente;
 - iii) Causa que origino el incidente;

- iv) Duración del incidente
- v) Efectos y/o consecuencias derivadas del incidente.

Sin perjuicio de lo mencionado precedentemente, al reporte antes mencionado, se deberá acompañar, además, el reporte de incidentes específico contemplado por cada fabricante.

La información antes señalada, deberá estar a disposición de la Superintendencia en el respectivo casino de juego durante un período no inferior a 6 meses.

2.8 Acerca del mal funcionamiento de una o más máquinas conectadas al Sistema SSGS

En el evento que una o más máquinas de azar conectadas a un Sistema SSGS sufran fallas técnicas, deberán dejarse temporalmente fuera de servicio, situación que, en ningún caso, podrá afectar el normal funcionamiento del referido sistema respecto del resto de las máquinas de azar conectadas a él.

Si el desperfecto de una máquina de azar conectada al Sistema SSGS fuese de tal magnitud que llevará a considerar su reemplazo por otra máquina de azar, ello deberá ser informado a esta Superintendencia de acuerdo a lo dispuesto en la Circular N°7, de 2009, de esta Superintendencia, o a las instrucciones posteriores que dicte esta Superintendencia al respecto.

2.9 De la seguridad requerida en la transmisión de la información necesaria para el adecuado funcionamiento de un Sistema SSGS

- a) Las sociedades operadoras que opten por utilizar en sus casinos de juego un Sistema SSGS, deberán, sin perjuicio de lo señalado con anterioridad, implementar las medidas de seguridad necesarias y suficientes que aseguren el buen funcionamiento y confiabilidad de los enlaces de comunicación que exige el soporte de este tipo de sistemas, cualquiera sea su naturaleza, modalidad o tecnología aplicable para tales efectos.
- b) Por su parte, todos los protocolos de comunicación que se utilicen en el Sistema SSGS deberán utilizar herramientas que permitan efectuar una adecuada y oportuna detección de errores y/o mecanismos de recuperación, así como, estar diseñados para prevenir intentos no autorizados de acceso o modificación del sistema o de la información que se genera o se transfiere por su intermedio.

2.10 Acercar del Retorno Teórico a los jugadores de las máquinas de azar conectadas a un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS y de la información al público

Todas las máquinas de azar, individualmente consideradas, que funcionen conectadas a un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS, deberán asegurar a los jugadores un porcentaje de retorno teórico acorde a lo establecido en la normativa vigente. En consecuencia, cada una de las máquinas de azar conectadas a un Sistema SSGS, deberá continuar otorgando, a lo menos, un porcentaje teórico de devolución a los jugadores no inferior al 85%, tal como lo dispone la Circular Informativa N°2, del año 2005, de esta Superintendencia, o a las posteriores instrucciones que dicte esta Superintendencia al respecto.

Por su parte, y sin perjuicio de lo señalado anteriormente, las sociedades operadoras podrán solicitar a esta Superintendencia que se les autorice la utilización de un plan de apuestas que contenga todas las apuestas mínimas posibles de realizar para cada configuración de los programas de juego, no obstante que las apuestas mínimas autorizadas no hayan de ser efectivamente utilizadas en todas las máquinas de azar que funcionen como terminales del Sistema SSGS.

3. De la administración de los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS

Los Sistemas SSGS sólo podrán ser administrados por una sociedad operadora titular de un permiso de operación en los términos establecidos en la Ley N°19.995, estando prohibido que tales funciones las ejecuten terceros, sean personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.

4. Información a la Superintendencia

Sin perjuicio de las instrucciones contenidas en la Circular N°7, de junio de 2009, de esta Superintendencia, las sociedades operadoras que opten por explotar en sus casinos de juego un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS, deberá comunicarlo a este Organismo de Control con, a lo menos, 10 días hábiles de antelación a la implementación del mismo.

Asimismo, no obstante lo instruido en la referida Circular N°7, en aquellos casos que una sociedad operadora que utilice un Sistema SSGS quiera incorporar un programa de juego compatible con dicho sistema en el respectivo Servidor dedicado para tal fin, o cuando efectúe la descarga de un programa de juego descargable desde el Servidor a una o más terminales de juego o cuando active el programa de juego en la respectiva terminal o máquina de azar, no estará obligada a efectuar la comunicación a que se refiere el literal e) del numeral 1.3 de dicha circular, en la medida que dicho programa de juego ya se encuentra inscrito en el Registro de Homologación que lleva esta Superintendencia y que tanto la denominación como los montos mínimos de apuesta

se encuentren contemplados en el plan de apuestas vigente que tiene aprobado o autorizado la sociedad operadora.

Adicionalmente, las sociedades operadoras deberán cumplir con las instrucciones contenidas en la Circular N°8, de enero de 2010, de esta Superintendencia, relativas a los informes de las operaciones de los juegos de azar y entrada a la sala de juegos, considerando los resultados de la operación de los Sistemas de Programas de Juegos respaldados por un servidor o Sistema SSGS, o a las posteriores instrucciones que dicte esta Superintendencia al respecto.

5. Vigencia

La presente Circular entrará en vigencia a partir de la fecha de su notificación, momento a partir del cual se entienden derogadas todas aquellas instrucciones generales o particulares dictadas por esta Superintendencia, en todo aquello que se opongan a lo precedentemente instruido.



[Handwritten signature]
FRANCISCO JAVIER LEIVA VEGA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

[Handwritten initials]
RV/LRN/SEH/FDW

Distribución:

- Sociedades Operadoras de Casinos de Juego
- Divisiones de la SCJ
- Archivo/Oficina de Partes