

CIRCULAR N° 038

Santiago,

09 SEP 2013

VISTOS lo dispuesto en los artículos 36 y 37 N° 2 de la Ley N° 19.995; y atendido lo prescrito en los artículos 3 letra j) y 6° del mismo cuerpo legal, en el artículo 33 y 34 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; el 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; la Resolución Exenta N° 157, de fecha 10 de julio de 2006, y sus modificaciones, que aprueba el "Catálogo de Juegos que podrán desarrollarse en los casinos de juego", en adelante "Catálogo de Juegos, y en uso de las facultades legales, en especial, aquélla contemplada en el artículo 42 N°7 del referido cuerpo legal, en el Decreto Supremo N° 573, de 2012, del Ministerio de Hacienda; así como en las demás disposiciones pertinentes; y

CONSIDERANDO

1. Que, los Sistemas Cliente Servidor constituyen sistemas de administración de los resultados de las apuestas realizadas en las máquinas de azar, en sus modalidades Sistema de Juego Basado en Servidor y Sistema de juego Respaldo por un Servidor.

2. Que, la descripción de estos sistemas se encuentra contemplada en el Título VI del Catálogo de Juegos y,

3. Que, no obstante lo anterior, es necesario instruir a las sociedades operadoras acerca de la utilización, en sus casinos de juego de los Sistemas Cliente Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar, en sus modalidades Sistema de Juego Basado en Servidor o Sistema de Juego Respaldo por un Servidor, por lo cual

IMPÁRTENSE las siguientes:

INSTRUCCIONES GENERALES SOBRE SISTEMAS CLIENTE SERVIDOR (CSS: CLIENT-SERVER SYSTEM) DE PROGRAMAS DE JUEGOS PARA MÁQUINAS DE AZAR, BASADOS EN (SBGS: SERVER BASED SYSTEM) O 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

Para efectos de la presente Circular se deben considerar las siguientes definiciones de los sistemas.

1. Definiciones previas

1.1 Sistema Cliente-Servidor (o Sistema CSS: Client-Server System):

Conjunto de un servidor central o varios servidores, máquinas de azar (dispositivos de juego en su modalidad de equipos fijos o remotos) y componentes de interfaz que interactúan entre sí de forma permanente o temporal, con el propósito de enlazar las máquinas de azar con un servidor central para realizar una serie de funciones relacionadas con el juego, como lo son, entre otras, descargar programas de juegos de un repositorio o librería, descargar la lógica de juego a los dispositivos de juego, o permitir el desarrollo de los mismos en los servidores que forman parte del sistema. Los sistemas cliente-servidor comprenden a los sistemas de juegos basados en servidor y respaldados por servidor.

1.2 Sistema de Juego Basado en Servidor (o Sistema SBGS: Server Based Game System): En este sistema, una parte o el total del contenido del programa de juego reside en un servidor central, ubicado al interior de las dependencias de un casino de juego que no revistan la calidad de servicios anexos del mismo, en el cual se ubican los juegos, y el mecanismo que determina el resultado de cada una de las jugadas, de modo tal que los resultados son transmitidos en la pantalla de la propia máquina de azar, en sistemas multiposición o en pantallas o terminales remotos. Dentro de este sistema se encuentran, por ejemplo, las denominadas máquinas Video Lottery o Video Lotería (VLT).

De acuerdo a lo antes señalado, en este sistema cliente servidor el resultado de las jugadas lo determina el servidor y dicho resultado se muestra en las máquinas de azar. En esta modalidad la parte del programa que genera la aleatoriedad no podrá ser descargada al dispositivo de juego, por lo que dicho dispositivo o máquina de azar no será capaz de funcionar cuando esté desconectada del sistema.

1.3 Sistema de juego respaldado por un servidor (o Sistema SSGS: Server Supported Game System): En este sistema, la información del programa de juego así como las actualizaciones, programas de control y/o programas para periféricos es transferido completamente desde el servidor, ubicado al interior de las dependencias de un casino de juego que no revistan la calidad de servicios anexos del mismo, hacia las máquinas de azar, las cuales operan de forma independiente una vez finalizado el proceso de descarga, siendo el resultado del juego determinado exclusivamente en cada máquina de azar, en la cual se descarga el juego respectivo.

Por tanto, este es un sistema cliente-servidor en el que se permite la transferencia completa del programa de juego, así como las actualizaciones de los programas de control, los contenidos de los juegos y/o programas para periféricos o equipos asociados desde el servidor a las máquinas de azar. En esta modalidad el dispositivo de juego o máquina de azar es capaz de seguir funcionando aun cuando sea desconectada del sistema.

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 Cliente-Servidor** de Programas de Juegos para máquinas de azar.

2. De la Homologación de los Sistemas Cliente Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

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 Cliente-Servidor** de Programas de Juegos para máquinas de azar, ya sea en sus modalidades de Sistemas de Juegos Basados en Servidor y/o Sistemas de Juegos 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.

3. Normas técnicas y exigencias relacionadas con la instalación, funcionamiento y utilización de los Sistemas Cliente- Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS y requerimientos de información aplicables a dichos sistemas

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

3.1 Instalación y funcionamiento de un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

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

- a) Para los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS, los procedimientos operativos que se utilizarán para, en caso de existir, las descargas, eliminación o configuración de parte del programa de juego de los servidores hacia las máquinas de azar, la activación y desactivación de programas de juego en cada máquina; la generación y transmisión de los resultados del juego; y demás operaciones en tal sentido realizadas en el servidor y entre éste y las máquinas de azar.

- b) Para los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS, las medidas a contemplar para la continuidad del juego, registro de las últimas jugadas y pago de premios, y otras acciones que se generen en caso de que se interrumpan las comunicaciones entre el servidor y las máquinas de azar, o bien cuando se suspenda el juego debido a que el terminal de juego remoto es trasladado fuera del área permitida.
- c) Para los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS que utilicen terminales remotos conectados en forma inalámbrica, los procedimientos operativos para la creación y uso de cuentas electrónicas de clientes para realizar las apuestas, recibir el pago de los premios y retiros en este tipo de terminales, identificando entre otros, los medios en que se realizarán las transacciones. Además, deben existir procedimientos que detallen como se realiza el registro de todas las transacciones del juego en este sistema "sin dinero en efectivo".
- d) Para los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS, la 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.
- e) Mantenimiento y definición de los mecanismos de seguridad del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS. En este sentido, en el caso que el o los servidores del Sistema CSS, ya sea en sus modalidades de Sistema SBGS o Sistema SSGS, sean utilizados en conjunto con otras redes de trabajo ubicadas en el casino de juego (networks), todas las comunicaciones entre el Sistema CSS 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. El firewall deberá mantener un registro de auditoría, con al menos las siguientes actividades:
 - i) Cambios de configuración,
 - ii) Intentos de conexión con éxito y fallidas, y
 - iii) Direcciones IP de inicio y destino, número de puerto y dirección MAC de los dispositivos.
- f) Mantenimiento y definición de los mecanismos de seguridad física de las comunicaciones del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS, ya sea en sus modalidades de Sistema SBGS o Sistema SSGS, así como, respecto de los mecanismos de seguridad dispuestos para el almacenamiento de los programas de juego residentes en servidor del Sistema SBGS y para los programas de juego descargables del Sistema SSGS, que se almacenen en el Servidor Central o en otros servidores si fuere el caso.

- g) Mecanismos de solución de las fallas que afecten al Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS y de recuperación de la información.
- h) De verificación de auditoría de eventos, que realicen control y cuadratura sobre los eventos registrados en los servidores del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS y en las máquinas de azar que operan con él. El registro de eventos total y detallado por máquina de juego o dispositivo deberá almacenarse y estar disponible para su verificación por al menos 6 meses.
- i) Autorización de accesos remotos a los servidores del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS, registrando y manteniendo por al menos 6 meses la información relativa, entre otros, a los siguientes aspectos:
 - i) Autorización por parte del gerente general de la sociedad operadora al acceso remoto,
 - ii) Detalle de la necesidad del acceso,
 - iii) Tiempo del acceso, y
 - iv) Acciones a realizar con el acceso.

3.2 Acerca de los Sistemas de juego basados en servidor (SBGS)

- a) El Sistema SBGS 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 el log de las actividades relativas a sus agregaciones, modificaciones y eliminaciones de, a lo menos, los 6 últimos meses, identificando para cada una de éstas la fecha, el responsable y la actividad realizada. Además, deberá almacenar información desagregada por máquina de azar del historial de descargas realizadas (log de actividades), correspondientes a parte del programa de juego, datos de control, configuración e información desde el o los servidores del Sistema SBGS hacia la totalidad de las máquinas de azar que se encuentren conectadas a dicho sistema. La información antes señalada deberá almacenarse y estar disponible para su verificación por al menos 6 meses. En casos excepcionales, cuando la tecnología no permita contar con la información anterior, la sociedad operadora deberá solicitar autorización previa a esta Superintendencia para que, evaluándose la solicitud y si así se determina, se le exima de cumplir en algún grado con los requisitos consignados en este literal.
- b) En los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS, el servidor de juego deberá generar datos de control, configuración e información, tales como:
 - i) Movimiento de créditos,
 - ii) Números Aleatorios,
 - iii) Componentes del resultado de un juego, como por ejemplo, bolas, naipes o posiciones de paro de rieles,
 - iv) Resultados del juego actual, o
 - v) Actualización de los contadores de créditos para juegos ganados.

- c) El Sistema SBGS deberá contar con un sistema de administración que permita, entre otras funciones y tareas:
 - i) Administrar los clientes de las cuentas electrónicas, solo en caso de existir.
 - ii) Descargar o transmitir a las máquinas de azar parte del programa de juego, de los datos de control, configuración e información del resultado de las jugadas realizadas en las máquinas de azar conectadas a él.
 - iii) Realizar y registrar, si corresponde, las transacciones de las cuentas electrónicas de clientes.
 - iv) Registrar movimientos en las cuentas electrónicas de los clientes, solo en caso de existir.
 - v) Permitir el acceso controlado a los usuarios.
 - vi) Planificar tareas.
 - vii) Emitir informes.
 - viii) Generar información de auditoría de eventos.
- d) El Sistema SBGS 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 del acceso a los programas de juego residentes en el servidor, descargas y eliminación de parte de programas de juego en las máquinas de azar y, a las jugadas realizadas en las máquinas de azar.
- e) Los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS deberán proveer un mecanismo de autenticación de las máquinas de azar conectadas, donde cada registro de autenticación deberá ser mantenido por al menos 6 meses.
- f) Un Sistema SBGS que utilice terminales remotos conectados en forma inalámbrica, deberá suspender el desarrollo del juego mientras el cliente tenga ubicado el terminal remoto fuera del área permitida. Cuando el cliente reingrese a dicha área, el sistema deberá forzar al jugador y al terminal a autenticarse nuevamente para continuar el juego. En estas situaciones deberá disponerse de todos los registros de las transacciones realizadas antes de la suspensión del juego, así como cuando se reinicie el juego en el terminal remoto. Mientras esté suspendido el desarrollo del juego, no deberá ocurrir ninguna alteración en los registros de los contadores del juego, así como en los créditos disponibles del jugador.
- g) El Sistema SBGS deberá contar con un sistema o mecanismo de respaldo de la información generada en él, respaldo que deberá estar ubicado en el casino de juego, 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. De la misma forma, deberá incluir sistemas contingentes de salvaguarda de datos e información que permitan la continuidad del juego. El sistema o mecanismo de respaldo deberá registrar, a lo menos, la siguiente información:
 - i) Eventos significativos,
 - ii) Información de las apuestas y resultados de las jugadas,
 - iii) Información de auditoría,

- iv) Información acerca de la configuración del o los programas de juego,
 - v) Cuentas de seguridad, etc.
- h) Con todo, los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS deben 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. Además, los registros e información antes señalados deberán estar disponibles para esta Superintendencia cuando sea requerida su entrega o acceso.

3.3 Acerca de los Sistemas de juego respaldados por un servidor (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 el log de las actividades relativas a sus agregaciones, modificaciones y eliminaciones correspondientes a lo menos de los 6 últimos meses, identificando para cada una de éstas la fecha, el responsable y la actividad realizada. Además, deberá almacenar información desagregada por máquina del historial de descargas, eliminación o configuración de programa de juegos realizados (log de actividades) desde el o los servidores del Sistema SSGS hacia la totalidad de las máquinas de azar que se encuentren conectadas a dicho sistema. La información antes señalada deberá almacenarse y estar disponible para su verificación por al menos 6 meses. En casos excepcionales cuando la tecnología no permita contar con la información anterior, la sociedad operadora deberá solicitar autorización previa a esta Superintendencia para que, evaluándose la solicitud y si así se determina, se le exima de cumplir en algún grado con los requisitos consignados en este literal.
- b) Los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS deberá contar con un sistema de administración que permita, entre otras funciones y tareas:
- i) Distribuir centralizadamente los programas de juego descargables a las máquinas de juego conectadas a él.
 - ii) Realizar descargas de los programas de control y los contenidos del programa de juego.
 - iii) Permitir el acceso controlado a los usuarios.
 - iv) Planificar tareas.
 - v) Emitir informes.
 - vi) Generar información de auditoría de eventos.
- c) Los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS deberán 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 programas de juegos almacenados en el respectivo servidor, respecto de la activación y desactivación de programas de juego en las máquinas de azar y, a las jugadas realizadas en las máquinas de azar.

- d) El Sistema SSGS deberá contar con un sistema o mecanismo de respaldo de la información generada en él, respaldo que deberá estar ubicado en el casino de juego, 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, los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS deben 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. Además, los registros e información antes señalados deberán estar disponibles para esta Superintendencia.

3.4 Acerca del o los servidores del Sistema Cliente Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

- a) El Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS deberá estar basado en una configuración en alta disponibilidad, con a lo menos dos servidores, de tal forma que se minimicen las discontinuidades en caso de falla de un servidor y existan mecanismos que eviten pérdidas de transacciones o eventos.
- b) El o los servidores del Sistema CSS 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.
- c) El o los servidores del Sistema CSS deberán estar alojados en una sala de servidores con seguridad física adecuada, respetando las mejores prácticas de seguridad de la información.
- d) No deberá permitirse el acceso remoto al o los servidores del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS desde una red no perteneciente a las instaladas en las salas de juego del casino de juego. Solo en casos excepcionales cuando se requiera conexión con el proveedor, éste deberá autenticarse en todo el sistema basado en las mejores prácticas de seguridad de la información.
- e) No estarán permitidas dentro del o los servidores del Sistema CSS las comunicaciones de Red de Área Amplia (WAN), hacia servidores ubicados fuera del casino de juego.
- f) Asimismo, el o los servidores del Sistema CSS deberán cumplir con requisitos de seguridad para impedir todo acceso remoto a él, entendiendo por tal, cualquier acceso no autorizado desde fuera del Sistema CSS, basados en las mejores prácticas de seguridad de la información

- g) El Servidor del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS 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 máquina de azar o terminal de juego que permita realizar para el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS la descarga segura de un programa de juego y su configuración, y para el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS la descarga segura de parte de un programa de juego y los resultados de las jugadas realizadas.
- h) El Servidor del Sistema CSS correspondiente deberá permitir la descarga de una parte o del total del contenido de un programa de juego a una máquina de azar o terminal de juego, la configuración y ejecución de programas, sin afectar en modo alguno el desarrollo del programa de juego que se esté jugando simultáneamente al proceso de descarga o adecuación de programas. Por lo que, si no es posible no alterar el juego en desarrollo, la descarga se deberá realizar cuando no existan jugadores jugando en la máquina de azar.
- i) El o los servidores del Sistema CSS deberán poseer un nivel adecuado de seguridad lógica y física contra accesos no autorizados, y contra la instalación o ejecución de programas potencialmente peligrosos. Además, se deberá contar con una definición de los perfiles de acceso al sistema, considerando una adecuada segregación de funciones.
- j) Asimismo, el Servidor del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS central deberá estar en condiciones de generar, a lo menos, los informes que se indican en el numeral 3.8 de la presente Circular.

3.5 Acerca de las redes inalámbricas para Sistemas SBGS

Las redes inalámbricas que compongan el Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS en su modalidad de Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS deberán considerar, al menos, las siguientes medidas de seguridad:

- a) Deberán ser seguras, verificando que solo dispositivos válidos puedan acceder a la red, los que deberán ser autenticados ante desconexiones de los terminales de juego o ante cualquier señal de acceso inadecuado. Estos dispositivos deberán ser identificados mediante un identificador de hardware.
- b) Deberán contar con un sistema de detección de intrusos basado en red.
- c) Se deberán separar de cualquier otra red del casino mediante un sistema de seguridad de cortafuegos (firewall).
- d) Se deberá ocultar el nombre de la red inalámbrica.
- e) Toda la comunicación entre los distintos dispositivos inalámbricos y el servidor deberá utilizar un apropiado protocolo de autenticación y encriptación, de manera tal de proveer una mutua autenticación, debiendo asegurar la integridad y confidencialidad de la información transmitida.

- f) Todos los dispositivos o componentes físicos que conforman las redes inalámbricas, como por ejemplo access point y routers, deberán contar con una adecuada seguridad física.
- g) Se deberán modificar todas las contraseñas por defecto (*default*) que incluyan los distintos dispositivos que intervienen en las redes inalámbricas.
- h) Se deberá implementar un adecuado control de acceso a la administración de estas redes considerando segregación de funciones y las mejores prácticas en seguridad de la información.
- i) Deberán existir registros de auditoria respecto de cualquier modificación a la red, los que deberán ser mantenidos por al menos 6 meses.
- j) Las redes inalámbricas deberán estar debidamente documentadas, describiendo las áreas en las cuales estas redes se encuentran disponibles.

3.6 Acerca de las máquina de azar y/o terminales de juego del Sistema CSS

- a) Las máquinas de azar y/o terminales de juego del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS deberán estar constituidos por terminales fijos correspondientes a gabinetes de máquinas de azar o terminales remotos correspondientes a equipos portátiles 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) En el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS, los terminales remotos conectados en forma inalámbrica deberán ser de propiedad exclusiva del casino de juego y, deberán estar ubicados y moverse en un área definida y controlada dentro de las salas de juego del casino, correspondiente 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. En este aspecto, cuando el jugador se encuentre fuera del área permitida de juego, la red inalámbrica no deberá estar disponible.
- c) En el Sistema SBGS, los jugadores que utilicen terminales remotos conectados en forma inalámbrica sólo podrán usarlos para la ejecución de los programas de juego, por lo que se deberá contar con protocolos y procedimientos que así lo aseguren.
- d) Los terminales de juego remotos solo deberán acceder a las aplicaciones provistas por la red inalámbrica interna del casino de juego y no a otras.
- e) Todo terminal remoto conectado a un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS deberá proporcionar información en pantalla del historial completo de al menos los últimos 9 juegos previos al juego más reciente. En dicha pantalla se deberá indicar, entre otros, el resultado del juego, pasos intermedios del juego, créditos disponibles, apuestas realizadas, premios, créditos pagados y créditos cobrados.

- f) En el Sistema SBGS, los terminales de juego remotos deberán poseer un adecuado mecanismo de seguridad lógica y física que no permita su intervención por terceros. Además, en caso de ser posible, se deberán bloquear todos los puertos tanto físicos como lógicos que no sean utilizados por el juego.
- g) En el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS y Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS, las máquinas de azar y los terminales de juego remotos, respectivamente, deberán proveer de un registro de auditoría que permita verificar, cualquier intervención realizada, así como las jugadas efectuadas.
- h) Toda máquina de azar conectada a un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS deberá, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 3.8 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 las Circulares N° 34, de febrero de 2013 y N° 33, de febrero de 2013, ambas de esta Superintendencia, o a las posteriores instrucciones que dicte esta Superintendencia al respecto.

3.7 De los programas de juego utilizados en el Sistema Cliente Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

- a) Todos los programas de juego que se almacenen en el Servidor respectivo del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS dedicado a ello, ya sea en sus modalidades de Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS o Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o 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 CSS.

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.

- b) Todos los programas de juego 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, o las posteriores instrucciones que dicte esta Superintendencia al respecto, 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 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 Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS 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 y/o modificación de los programas de juego 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° 33, de febrero de 2013, y Circular N° 34, de febrero de 2013, ambas de esta Superintendencia, o a las posteriores instrucciones que dicte esta Superintendencia al respecto.

- e) No se permitirá la activación de un 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.

3.8 De los informes que debe estar en condiciones de generar el Sistema Cliente Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

El Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS 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 de parte o de todo el contenido de un programa de juego, eliminación, o modificación en la configuración del programa, conciliando, en el caso del Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS, 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 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 o cuya parte

o todo su contenido permanece en el servidor, 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 CSS y cada máquina de azar, referidas a la descarga de parte o de todo el contenido 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, de las apuestas de los jugadores y, si corresponde, a las transacciones con la cuenta electrónica de cliente. 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.
 - iii) Los valores de configuración de la máquina de azar antes y después de los cambios.
 - iv) Los valores de depósito del jugador en la cuenta electrónica de cliente, las apuestas o jugadas, los resultados de las jugadas, pago de premios y retiro desde la cuenta.
 - v) Los valores de las apuestas o jugadas, los resultados de las jugadas, pago de premios para cualquier medio o método de apuestas, por máquina de azar.
- d) Información de todos los incidentes o eventos de fallas que presente cualquiera de los componentes del Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS.

3.9 Acerca de las situaciones de desconexión o interrupción de la comunicación entre el Servidor central y las máquinas de azar durante el proceso de descarga de un programa de juego, o cuando la máquina de azar funcione sin estar conectada 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 parte o de todo el contenido de un programa de juego, el Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS deberá asegurar que el proceso de descarga del programa de juego termine adecuadamente.

- b) Para el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en servidor o Sistema SBGS, en el caso que una máquina de azar se desconecte del Servidor central este dispositivo de juego no será capaz de funcionar. Por lo que si un juego está en progreso, cuando retorne la comunicación, debe existir un mecanismo para que el juego vuelva al punto donde se encontraba cuando la comunicación se interrumpió. O bien, si no es posible, de manera excepcional, solo en el caso de un ambiente multi-jugador, se debe resolver cancelar el juego y devolver las correspondientes apuestas a los jugadores participantes. Además, cuando falle la comunicación debe existir un procedimiento e instrumentos para que los jugadores puedan cobrar los créditos a su favor indicados en la máquina de azar al momento de que la comunicación se interrumpió.
- c) Para el Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un servidor o Sistema SSGS, en caso que una o más máquinas de azar funcionen desconectadas del Servidor central, tanto el Sistema SSGS como la respectiva máquina de azar 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.
- d) 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 originó el incidente;
 - iv) Duración del incidente; y
 - v) Efectos y/o consecuencias derivadas del incidente.

Sin perjuicio de lo mencionado precedentemente, al reporte antes mencionado, se deberá acompañar 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 periodo no inferior a 6 meses.

3.10 Acerca del mal funcionamiento de una o más máquinas conectadas al Sistema CSS

En el evento que una o más máquinas de azar conectadas a un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS 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 CSS fuese de tal magnitud que llevaré 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° 33, de 2013, de esta Superintendencia, o a las instrucciones posteriores que dicte esta Superintendencia al respecto.

3.11 De la seguridad requerida en la transmisión de la información necesaria para el adecuado funcionamiento de un Sistema CSS

- a) Las sociedades operadoras que opten por utilizar en sus casinos de juego un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS, 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 CSS 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.
- c) En caso que se utilice un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juego para máquinas de azar o Sistema CSS con sistemas de juego inalámbrico, se deberá tener una red independiente para las operaciones de naturaleza inalámbrica que cumpla con lo señalado en la presente circular, en particular con lo indicado en el numeral 3.5 precedente. Además, estos sistemas deben estar diseñados de forma que solo puedan comunicarse con dispositivos inalámbricos autorizados (terminales remotos).

3.12 Acerca del Retorno Teórico a los jugadores de las máquinas de azar conectadas a un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS y de la información al público

Todas las máquinas de azar, individualmente consideradas, que funcionen conectadas a un Sistema Cliente-Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS, ya sea en sus modalidades de Sistema de Juego Basado en Servidor o Sistema SBGS o Sistema de Juego Respaldado 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 CSS, 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, en relación con el juego base, sin considerar el incremento que pueda adicionarse como consecuencia de un juego progresivo, individual o enlazado, vinculado a dicho juego base.

4. De la administración de los Sistemas Cliente-Servidor de Programas de Juegos para máquinas de azar o Sistema CSS

Los Sistemas CSS, en cualquiera de sus dos modalidades antes señaladas, 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.

5. Información a la Superintendencia

Las sociedades operadoras, sin perjuicio de dar cumplimiento a las instrucciones contenidas en la Circular N° 33, de febrero de 2013, relativas a la notificación e implementación de modificaciones, aumentos o disminuciones de mesas de juego, máquinas de azar y del bingo de su casino de juego y, en la Circular N° 36, de junio de 2013, relativas a la solicitud de homologación de material de juego, ambas de esta Superintendencia, o las que las sustituyan, adicionen, desarrollen y/o complementen, que opten por explotar en sus casinos de juego un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en Servidor o Sistema SBGS o un Sistema de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS, deberán comunicarlo a este Organismo de Control con, a lo menos, 10 días hábiles de antelación a la implementación del mismo.

Complementariamente a lo antes señalado, para la entrada en operación de un Sistema SCC, las sociedades operadoras deberán tener en cuenta de cumplir de manera previa al inicio del sistema, con todos los requisitos indicados en la presente circular que correspondan y con las instrucciones emitidas por esta Superintendencia que sean atingentes a esta materia .

Adicionalmente, las sociedades operadoras deberán cumplir con las instrucciones contenidas en la citada Circular N° 33, de febrero de 2013, y, en la Circular N° 34, de febrero de 2013, relativas al envío de la información operacional a la Superintendencia, ambas de esta Superintendencia, o las que las sustituyan, adicionen, desarrollen y/o complementen, considerando la implementación y los resultados de la operación de los Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar basados en Servidor o Sistema SBGS o Sistemas de Programas de Juegos para máquinas de azar respaldados por un Servidor o Sistema SSGS, o a las posteriores instrucciones que dicte esta Superintendencia al respecto.

6. Derogación

Derógase la Circular N° 12 de fecha 6 de diciembre de 2010 y todas aquellas instrucciones generales o particulares impartidas por esta Superintendencia con anterioridad, referidas a esta materia, a contar de la fecha de entrada en vigencia de las presentes instrucciones.

7. Vigencia

La presente Circular entrará en vigencia a partir del 6 de septiembre de 2013.


RENATO HAMEL MATURANA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO


CSA / LRN / RRC / PDW / ITD
Distribución:
- Sociedades Operadoras de Casinos de Juego
- Divisiones de la SCJ
- Archivo/Oficina de Partes