



SERIES DE ESTÁNDARES TÉCNICOS

GLI-18:

Sistemas Promocionales en Casinos

Versión: 2.1

Fecha de Publicación: 6 de Septiembre del 2011



SOBRE ESTE ESTÁNDAR

Este estándar ha sido producido por **Gaming Laboratories International, LLC** para propósitos de proveer certificaciones independientes a fabricantes bajo este Estándar y cumplir con los requisitos indicados en este documento.

Un fabricante debe emitir el equipo con una petición de que sea certificado de acuerdo con este estándar. Luego de la certificación, Gaming Laboratories International, LLC proveerá un certificado de cumplimiento como evidencia de certificación bajo este estándar.

Sistemas Promocionales en Casinos

GLI-18 Revisión 2.1

Fecha de Publicación: 6 de Septiembre del 2011 Versión V2.1, Final
Fecha de Publicación: 20 de Abril del 2007 Versión V2.0, Final
Fecha de Publicación: 30 de Junio del 2006 V1.3 *publicado para comentarios*
Fecha de Publicación: 27 de Febrero del 2002 V1.2 Final
Fecha de Publicación: 25 de Enero del 2002 V1.1 *Borrador para comentarios*
Fecha de Publicación: 7 de Diciembre del 2001 V1.0 *Borrador para comentarios*
Fecha de Creación: 15 de Octubre del 2001

Historial de Revisiones

Para el historial de revisiones de este estándar, comuníquese con nuestra oficina.

Contents

CAPITULO 1.....	5
1.0 DESCRIPCIÓN GENERAL - ESTÁNDARES PARA SISTEMAS PROMOCIONALES EN CASINOS	5
1.1 Introducción.....	5
1.2 Reconocimiento de otros Estándares Evaluados	6
1.3 Propósito del Estándar	6
1.4 Otros Documentos que Pueden Aplicar.....	7
CAPITULO 2.....	8
2.0 REQUISITOS DEL SISTEMA Y DISPOSITIVOS DE PROMOCIÓN.	8
2.1 Requisito de las Funciones de la Máquina(s) de Juego con Promoción.....	8
2.2 Requisitos de Seguridad del Sistema Central.	10
2.3 Rastreo de Auditoría del Sistema Central.....	11
2.4 Informes Financieros	11
2.5 Cuentas del Jugador.....	12
2.6 Verificación de Software	13

CAPITULO 1

1.0 DESCRIPCIÓN GENERAL - ESTÁNDARES PARA SISTEMAS PROMOCIONALES EN CASINOS

1.1 Introducción

1.1.1 Definición de Sistemas Promocionales. Un sistema promocional está compuesto de dispositivos de juego que están configurados para participar en pagos de premios promocionales comunicados electrónicamente desde el sistema anfitrión, y el sistema anfitrión que controla los parámetros de entrega de premios promocionales. Premios promocionales son facciones adicionales que permiten a los jugadores a especiales premios promocionales basados en la actividad de juego de los jugadores. Premios promocionales son usados por los departamentos de mercadeo y seguimiento de jugadores/clubes de reembolso a jugadores con premios estáticos de incentivos (como cupones o tarjetas que pueden ser insertadas en los dispositivos lo que otorga créditos gratis a los jugadores) y premios basados en el juego del jugador. Ahora existen facilidades para soportar estos premios en una máquina de juego utilizando comandos de protocolo para transferencias monetarias directas desde el departamento de mercadeo o club de máquinas directamente vía la cuenta promocional del jugador accesible vía un dispositivo con este soporte. La asunción de que este documento es para todos los créditos promocionales dados al jugador de la forma antes detallada no tiene impacto en el cálculo del porcentaje teórico de retorno de la máquina de juego. Provisiones deben ser hechas para asegurar que los premios son contados únicamente por el dispositivo de juego, de manera que estos no afecten los cálculos de porcentaje retenidos.

Premios promocionales estáticos son aquellos basados en criterios predeterminados que no requieren actividad del jugador o del dispositivo de juego antes de la redención y son generalmente casos de uso singular. Un ejemplo de ello es una promoción con tarjeta (cupón electrónico) donde un grupo de tarjetas magnéticas únicamente identificadas (o instrumentos similares) es establecido con un valor predeterminado de un tipo de crédito particular que está disponible para cualquiera insertando una tarjeta no usada dentro del lector de tarjetas asociado con la máquina de juego.

Premios promocionales son aquellos basados en la actividad predeterminada del jugador que está ligado a un específico jugador/cuenta, que generalmente se repite. Por ejemplo, las promociones pueden incluir:

- Un jugador puede ser premiado 100 puntos por cada 20 dólares jugados en la maquina. Estos puntos pueden ser convertidos a créditos otorgados en el dispositivo de juego.
- Un jugador que juega una cantidad establecida de 250 dólares o más por día (o cualquier período definido) sea premiado 5 dólares luego de retornar al casino al día siguiente;

- Un jugador ha ganado un premio promocional donde él tiene primero que contribuir con su propio dinero para cobrar los premios ganados.

1.1.2 Fases de la Certificación. La aprobación de un Sistema de Promocional deberá ser certificada en dos fases:

- a.) Inicialmente en el laboratorio de pruebas donde se ensayará la integridad del sistema en conjunto con los dispositivos electrónicos de juego en el ambiente del laboratorio con el equipo ensamblado; y
- b.) La certificación en-sitio donde las comunicaciones y configuraciones son ensayadas en el casino antes de su implementación.

1.2 Reconocimiento de otros Estándares Evaluados

1.2.1 RESERVADO.

1.3 Propósito del Estándar

1.3.1 Declaración General. El propósito de este Estándar Técnico es:

- a.) Eliminar criterios subjetivos analizando y certificando la operación de Sistemas Promocionales.
- b.) Solamente ensayar aquellos criterios que impactan la credibilidad e integridad del juego desde los puntos de vista de recolección de ingresos y de las jugadas del juego.
- c.) Crear un estándar que asegure que los Sistemas Promocionales en los casinos sean justos, seguros, y capaz de ser auditados y operados correctamente.
- d.) Distinguir criterios entre políticas públicas locales y de laboratorio. En GLI, nosotros creemos que es responsabilidad de cada jurisdicción crear/establecer políticas públicas con respecto al juego.
- e.) Reconocer que ensayos no relacionados al juego (por ejemplo ensayos eléctricos) no deberían ser incorporados dentro de este estándar pero dejados a los laboratorios de prueba que se especializan en este tipo de ensayos. Excepto donde se identifica específicamente en este estándar, los ensayos no están dirigidos a asuntos de salud o seguridad. Estos asuntos son responsabilidad del fabricante, del comprador, y del operador del equipo.
- f.) Construir un estándar que pueda ser fácilmente cambiado o modificado para que permita nuevas tecnologías.
- g.) Construir un estándar que no especifique cualquier tecnología, método o algoritmo en particular. El objeto es de permitir un amplio rango de métodos a ser usados para estar en cumplimiento de los estándares, mientras que al mismo tiempo, estimulen el desarrollo de nuevos métodos.

1.3.2 Sin Limitación de Tecnología. Se debe tener cuidado de que este documento no debe ser leído en una forma que limite el uso de tecnología futurista. El documento no debe ser interpretado que si la tecnología no es mencionada, entonces esta no es permitida. A lo contrario, cuando se desarrollen nuevas tecnologías, nosotros revisaremos este estándar, haremos cambios e incorporaremos nuevos estándares como mínimos para la nueva tecnología.

1.3.3 Alcance del Estándar. Este estándar solamente gobernará los requerimientos necesarios para cumplir la certificación de Sistemas Promocionales del anfitrión y el dispositivo.

1.3.4 Excepciones al Estándar. Este estándar no gobierna requerimientos de Sistemas sin Dinero en Efectivo o Sistemas de bonos para cualquier otra forma de transacción electrónica.

Por favor refiérase a GLI-16 para estándares de Sistemas sin Dinero en Efectivo y GLI-17 para estándares de Sistemas de Bonificación.

1.4 Otros Documentos que Pueden Aplicar

1.4.1 Declaración General. Este estándar cubre los requerimientos mínimos para Sistemas y Dispositivos Promocionales y todos sus componentes asociados. Los siguientes estándares también podrían aplicar:

- a.) Dispositivos de Juegos en Casinos (GLI-11);
- b.) Sistemas de Monitoreo y Control En-Línea y Sistemas de Validación en Casinos (GLI-13); y
- c.) Procedimientos Mínimos de Control Interno Individuales de la Junta/Comisión de Juego;

NOTA: Todas las Promociones deben requerir una solicitud formal y aprobación escrita del grupo regulatorio local quien pueda responder a una aprobación incondicional, requerir limitaciones adicionales a ser puestas en las promociones para resolver cualquier problema, o rechazarlas. Las permutaciones y efectos posibles concernientes serán dejadas a discreción de la jurisdicción individual.

CAPITULO 2

2.0 REQUISITOS DEL SISTEMA Y DISPOSITIVOS DE PROMOCIÓN.

2.1 Requisito de las Funciones de la Máquina(s) de Juego con Promoción

2.1.1 Declaración General. Los requisitos en esta sección aplican a máquinas de juego promocionales. Estos requisitos son en adición a los requisitos publicados en las Regulaciones para GLI-11 “Máquinas Electrónicas de Juego y Casinos”, y GLI-13 “Sistemas Monitoreo y de Control En-Línea (SMC)” y “Sistemas de Validación en Casinos”.

2.1.2 Configuración de Transacciones Promocionales en una Máquina de Juego. Dado que una característica de promoción podría afectar los contadores de contabilidad electrónicos, cualquier Máquina de Juego que permita jugadas de promoción como una característica seleccionable deberá cumplir con los requisitos de configuraciones descritos en las Regulaciones para GLI-11 “Máquinas Electrónicas de Juego en Casinos” sección 2.13.4.

2.1.3 Rastros de Auditoría para Transacciones Promocionales. Las Máquinas de Juego promocionales deben tener la capacidad de retener la información de las últimas veinticinco (25) transacciones promocionales recibidas desde el sistema y las últimas veinticinco (25) transacciones promocionales transmitidas hacia el sistema anfitrión. Sin embargo, si la máquina de juego tiene funciones de bonificación o de anfitrión sin dinero en efectivo, o ambos, habilitadas simultáneamente con funciones de promoción, un solo registro de (100) transacciones será suficiente. La siguiente información debe ser exhibida:

- a.) El tipo de transacción (cargada/descargada) incluyendo restricciones (cobrable o no-cobrable etc.) si utilizan un registro individual de 100 transacciones;
- b.) El valor de la transacción; y
- c.) La hora y fecha;

2.1.4 Requisitos de Contadores para Máquinas de Juego Promocionales. Las Máquinas de Juego promocionales tendrán que incorporar contadores electrónicos de contabilidad que cumplan con los siguientes requisitos de contabilidad electrónica:

- a) La operación de los contadores electrónicos obligatorios, como exigido en las Regulaciones para GLI-11, no deberán ser directamente afectados por las transacciones de promoción; y
- b) Los siguientes contadores de Promoción específicos serán soportados:
 - i. Contador del Total de Premios de Promoción Ingresados (recibidas a través del juego) cual incluye:

- A. Total no-restringido (cobrable) Promocional Ingresado, cuando aplique y
- B. Total restringido (no cobrable) Promocional Ingresado, cuando aplique
- ii. Contador del Total de Premios de Promoción Entregados (removidos del juego y devueltos a la cuenta del jugador)
 - A. Total no-restringido (cobrable) Promocional Entregado, y
 - B. Total restringido (no cobrable) Promocional Entregado

NOTA: Si los créditos de promoción restringidos y los no-restringidos están mezclados en un contador de crédito en una máquina de juego: cuando los créditos de promoción restringidos son transferidos a un juego, y ese juego también contiene créditos cobrables disponibles, el juego tendrá que utilizar los créditos del balance restringido primero durante las apuestas del jugador. Todos los créditos restringidos tendrán que ser apostados primero, antes que cualquiera de los créditos no-restringidos sea comprometido.

2.1.5 RESERVADO.

2.1.6 Condiciones de Error. Las siguientes condiciones deben ser monitoreadas, y mensajes deberán ser mostrados al jugador, los cuales indiquen la razón por cualquier falla de transacción incluyendo lo siguiente:

- a) Número de Identificación Personal (PIN) o Identificación del Jugador inválido (Puede solicitar re-ingreso hasta un máximo permitido); y
- b) Cuenta Desconocida
- c) RESERVADO.

2.1.7 Transferencia de Transacciones. Si un jugador inicia una transacción de promoción y esa transacción excedería algún límite configurado del juego (ejemplo, límite de créditos, etc.) entonces esta transacción solamente podrá ser procesada a condición que el jugador sea claramente notificado que ha recibido o ha depositado menos de lo requerido, para evitar disputas con el jugador.

2.1.8 Identificando una Máquina de Promoción. Un jugador debe poder identificar cada máquina que soporte las promociones, por medios dejados a discreción de la jurisdicción individual (Por ejemplo remover los artículos en el menú de despliegue que pertenecen a la operación promocional para las máquinas de juego que no estén participando; proporcionar un mensaje desde el anfitrión indicando la capacidad de promoción; o una etiqueta específica en las máquinas de juego indicando la participación).

2.1.9 Notificación de un Premio de Promoción. El método de notificación de un premio promocional puede incluir cualquier combinación de mensajería desde el anfitrión (host), sonidos, o indicadores visuales a condición que se consideren aceptables por la jurisdicción individual. Dado que los premios de promoción son pagados directamente a la máquina de juego (si es aplicable, después de la intervención del jugador), la máquina de juego misma deberá reflejar la cantidad del premio de promoción. Adicionalmente, los contadores electrónicos de contabilidad, y los registros reflejarán todas las transacciones de promoción correspondientes (ver 2.1.3 y 2.1.4 de este estándar).

2.1.10 Estipulaciones y Expiración de las Funciones. Cualquier estipulación tal como la expiración de promociones y sus presentaciones al público son también dejadas a la discreción de la jurisdicción individual, porque estos probablemente no serán uniformes sobre las implementaciones específicas de fabricantes. Parámetros de calificación y/o frecuencia de eventos y cualquier información especificada, relacionada al tipo de premio debe ser indicado (ejemplo, el bisel del lector de tarjeta emitiendo luz de un color específico para indicar que un jugador ha calificado para un premio de promoción).

2.2 Requisitos de Seguridad del Sistema Central.

2.2.1 Declaración General. Las regulaciones contenidas en esta sección serán implementadas por el sistema anfitrión para permitir cambios seguros de cualquiera de los parámetros asociados. En adición, el proceso de comunicación utilizado debe ser lo suficientemente robusto y estable para asegurar que cada transacción de promoción como los eventos de fallos se pueda identificar y registrar para auditoría y reconciliación subsecuente.

2.2.2 Modificación de Parámetros Críticos. Todos los cambios a los parámetros que podrían afectar la frecuencia de la redención de promoción o cantidad, deben ser registrados indicando:

- b) Quien hizo el cambio
- c) El parámetro alterado
- d) La hora y la fecha del cambio
- e) El valor del parámetro antes y después del cambio; y
- f) La razón para el ajuste del parámetro

2.2.3 Prevención de Transacciones Desautorizadas. Los siguientes controles mínimos deben ser implementados por el sistema anfitrión para asegurar que los juegos estén impedidos de responder a comandos para obtención de créditos fuera de las transacciones promocionales apropiadamente autorizadas (piratería informática, en ingles hacking):

- a) Los nodos (hubs) de la red estarán seguros (ya sea en un área/cuarto cerrado/monitoreado) y no permitirá acceso a ningún nodo, sin un nombre de acceso y contraseña válido;
- b) El número de estaciones donde aplicaciones críticas de tipo promoción o bases de datos asociadas pueden ser accedidas serán limitadas; y
- c) Usuarios que tienen requisitos permitidos niveles/acceso para ajustar parámetros críticos son limitados, y
- d) Procedimientos deberán estar implementados en el sistema para identificar y señalar jugadores sospechosos y cuentas de empleados sospechosas para evitar el uso desautorizado de estos, incluyendo:
 - i. RESERVADO
 - ii. Señalando cuentas “calientes” donde tarjetas (u otros instrumentos) han sido robadas;
 - iii. Invalidando cuentas y transfiriendo sus balances a una nueva cuenta, y
 - iv. Roles de usuarios o procedimientos estarán establecidos en aplicaciones de configuración de parámetros promocionales, cuales implementan separación lógica de controles para desalentar el mal comportamiento obvio.

2.2.4 Pruebas de Diagnóstico en una Máquina de Juego Promocional. Controles serán colocados en cualquier funcionalidad de diagnóstico disponible en la máquina y/o sistema para que toda la actividad pueda reflejar una cuenta o cuentas específicas y la o las personas encargada de realizar estos diagnósticos, donde toda la actividad diagnóstica de promoción que afecte los contadores asociados de la máquina de juego puedan ser auditados por la entidad regulatoria local.

2.2.5 Pérdida de Comunicación. Si la comunicación entre el sistema de contabilidad de promoción y la máquina de juego se pierde, las transferencias de promoción no podrán ser procesadas hasta que las comunicaciones sean restablecidas. Se recomienda que el juego o elemento de interfaz provea un medio para informarle al jugador que las transferencias de promoción no podrán ser procesadas durante el presente momento para ninguna transferencia iniciada por el jugador.

2.3 Rastreo de Auditoría del Sistema Central

2.3.1 Declaración General. El sistema central debe tener la capacidad de producir registros para todas las transacciones de promoción completadas y para que incluyan la misma información requerida en los registros de auditoría de la máquina de juego, y puedan ser filtrados por:

- a) Número de máquina;
- b) Cuenta del jugador; o
- c) Identificación de promoción.

2.3.2 Informe de Transacción. Se debe proveer al jugador la habilidad de repasar un reporte completo y comprensivo de todas las transacciones de promoción concluidas, indicando cada transacción separada con la cantidad correspondiente.

NOTA: Este rastreo de auditoría puede ser accedido en la máquina de juego a través del lector de tarjeta (o equivalente) o tal información puede ser solicitada a un empleado de la sala de juego que pudiera procesar esta solicitud a través de iniciar una búsqueda en el sistema de promoción.

2.4 Informes Financieros

2.4.1 Declaración General. El sistema debe tener la capacidad de producir los siguientes reportes:

- a) Un sumario y un reporte detallado de la cuenta promocional del jugador. Estos reportes deben incluir el balance inicial y final de la cuenta, información de transacciones incluyendo el número de la máquina de juego, cantidad, fecha/hora y tipo (si múltiples tipos son apoyados).
- b) Reporte de Obligación Financiera. Este reporte deberá incluir el valor final del día anterior (que sería el valor inicial de hoy) de la obligación financiera promocional, el total promocional ingresado y el total promocional entregado y el valor final del presente día de la obligación financiera promocional.
- c) Un sumario y un reporte detallado de reconciliación de contadores tipo promocional. Estos reportes reconciliarán los contadores tipo promocional de cada máquina de juego participante contra la actividad promocional del sistema anfitrión.

2.5 Cuentas del Jugador

2.5.1 Declaración General. Para premios en conjunción a una cuenta específica de jugador, una sala de juego usualmente le emite al jugador una tarjeta magnética única que pueda requerir un número de identificación personal (PIN) en conjunción con una cuenta en la base de datos del sistema anfitrión, sin embargo cualquier método de identificación única de jugadores puede ser implementado. Todas estas transacciones entre una máquina de juego que lo apoye y el sistema anfitrión, deberán estar aseguradas ya sea por la inserción de una tarjeta en un lector de tarjeta magnética conectado al sistema anfitrión o por otros medios protegidos. Las opciones de promoción son presentadas al jugador en la pantalla LCD/VFD del lector de tarjetas, cual requerirá la selección usando un teclado (en Inglés Keypad) y/o pantalla táctil (en Inglés touch screen) antes que ocurra alguna transacción.

2.5.2 Removiendo Créditos de Promoción de la Cuenta de un Jugador. Los créditos de promoción pueden ser removidos de la cuenta de un jugador a través de cualquiera de estas formas:

- a) Descargando los créditos de promoción a la máquina de juego;
- b) Redimiendo los créditos de promoción por mercancía/dinero a través de un cajero; o
- c) La expiración de los créditos promocionales.

2.5.3 Movimiento de Créditos de Promoción. Los jugadores pueden tener la opción de mover parte de sus créditos promocionales del sistema a la máquina de juego donde están jugando, a través de “retiro” (en Inglés withdraw) de la cuenta del jugador, que es mantenida por el sistema. Cuando ellos terminen de jugar, ellos podrán “depositar” su balance desde la máquina dentro de su cuenta de jugador o redimir el balance por medio de un mecanismo de pago. Las transacciones de promoción serán completamente electrónicas.

2.5.4 Número de Identificación Personal. Usualmente, una sala de juego le emite al jugador una tarjeta magnética única y un número de identificación personal (PIN) en conjunción con una cuenta en la base de datos del sistema, aunque cualquier método de identificación de jugadores exclusivo podría ser implementado.

NOTA: La seguridad de esta información se debe garantizar en todo momento.

2.5.5 Balance de la Cuenta. La información del balance actual y las actividades de transacciones de premios de promoción deben estar disponibles por petición en cualquier máquina de juego participante u otra terminal del sistema después que ocurra la confirmación de la identidad del jugador. Todos los fondos discrecionales de la cuenta (ejemplo, fondos que tienen posibilidad de expiración) tendrán que ser mantenidos separadamente.

NOTA: La seguridad de esta información se debe garantizar en todo momento.

2.6 Verificación de Software

2.6.1 Declaración General. Cada componente dentro del Sistema, que pudiera afectar la integridad del sistema deberá tener la capacidad de permitir una verificación independiente de integridad del software de los componentes que sean críticos para su operación, por un método externo. Esto deberá ser logrado por medio de ser autenticado por un dispositivo de un tercer partido, el cual podrá estar incorporado dentro del software del componente (ver NOTA dentro de esta sección a continuación) o teniendo un puerto de interfaz para un dispositivo de un tercer partido que autentique el medio. Esta verificación de integridad proporcionará un medio para las verificaciones de software en el campo con el propósito de identificar y validar el programa. Previo a la aprobación del sistema y/o componentes, el laboratorio de ensayos y certificador aprobará el método de verificación de integridad.

NOTA: Si el programa de autenticación esta contenido dentro del software, el fabricante debe de recibir una aprobación por escrito del laboratorio de pruebas y certificador previamente a la sumisión.