

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

18053 *Orden EHA/3124/2011, de 16 de noviembre, por la que se aprueba el pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.*

La Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, establece el marco regulatorio de la actividad de juego, en sus distintas modalidades, que se desarrolle con ámbito estatal con el fin de garantizar la protección del orden público, luchar contra el fraude, prevenir las conductas adictivas, proteger los derechos de los menores y salvaguardar los derechos de los participantes en los juegos.

El ejercicio de las actividades de juego reguladas por la referida ley está sometido a la previa obtención del correspondiente título habilitante y el artículo 10 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego establece que «el otorgamiento de las licencias generales para la explotación y comercialización de juegos se realizará por la Comisión Nacional del Juego, previa la oportuna convocatoria de un procedimiento que se ajustará a los principios de publicidad, concurrencia, igualdad, transparencia, objetividad y no discriminación, y que se regirá por el pliego de bases que, a propuesta de la Comisión Nacional del Juego, sea aprobado por el titular del Ministerio de Economía y Hacienda y que se publicará en el "Boletín Oficial del Estado"».

Asimismo, y en aplicación de la disposición transitoria primera de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, hasta la constitución de la Comisión Nacional del Juego, corresponderá a la Dirección General de Ordenación del Juego del Ministerio de Economía y Hacienda la tramitación de los procedimientos iniciados como consecuencia de la convocatoria aprobada por esta Orden y al titular de la Dirección General de Ordenación del Juego las resoluciones de otorgamiento o denegación de las licencias generales solicitadas para el desarrollo y explotación de las actividades de juego objeto de la convocatoria.

Toda vez que la Comisión Nacional del Juego no ha sido efectivamente constituida, en aplicación de dicha Disposición transitoria, la propuesta de pliego de bases ha sido realizada por la Dirección General de Ordenación del Juego del Ministerio de Economía y Hacienda.

En la citada propuesta, la Dirección General de Ordenación del Juego no ha considerado necesario dimensionar la oferta de juego objeto de la Convocatoria mediante la limitación del número de operadores de juego y, por ello, podrán obtener licencia general aquellos operadores que cumplan los requisitos exigidos en la misma.

En consecuencia, y de conformidad con lo previsto en el citado artículo 10 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, a propuesta del titular de la Dirección General de Ordenación del Juego, se procede a la aprobación del pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego.

En su virtud, dispongo:

Primero.

1. Se aprueba el pliego de bases que figura como anexo I a esta Orden, y se convoca a los interesados a la presentación de las solicitudes para el otorgamiento de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego en los plazos y con las condiciones establecidas en el referido pliego.

2. Si durante la tramitación de las solicitudes de licencias generales regidas por el pliego de bases aprobado por esta Orden se constituyera la Comisión Nacional del Juego,

se dará traslado a la misma de todos los procedimientos iniciados cualquiera que fuera el estado de su tramitación. En este supuesto, las menciones a la Dirección General de Ordenación del Juego y al titular de la Dirección General de Ordenación del Juego que se recogen en el pliego de bases habrán de entenderse realizadas a la Comisión Nacional del Juego y a su Presidente.

Segundo.

Se aprueban los modelos que figuran como anexos II, III, IV y V a esta Orden.

Tercero.

Se aprueba el contenido mínimo del plan operativo previsto por el artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego de juego que figura como anexo VI a esta Orden.

Cuarto.

Se aprueban los requisitos del proyecto de los sistemas técnicos de juego que figuran como anexo VII a esta Orden.

Quinto.

Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 16 de noviembre de 2011.–La Vicepresidenta del Gobierno de Asuntos Económicos y Ministra de Economía y Hacienda, P. D. de firma (Orden de 8 de noviembre de 2011), el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos, Juan Manuel López Carbajo.

ANEXO I

Pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego

ÍNDICE

Capítulo I. Objeto y régimen jurídico.

Base 1. Objeto.

Base 2. Título habilitante.

Base 3. Régimen jurídico.

Capítulo II. Procedimiento.

Sección primera. Calendario.

Base 4. Calendario.

Sección segunda. Presentación de solicitudes.

Base 5. Requisitos.

Base 6. Solicitud de otorgamiento de la licencia general.

Base 7. Documentación de la solicitud.

Base 8. Presentación simultánea de solicitudes de licencia singular.

Base 9. Lugar de presentación de la solicitud.

Base 10. Garantías.

Sección tercera. Procedimiento.

- Base 11. Procedimiento.
- Base 12. Resolución.
- Base 13. Notificación de la resolución.
- Base 14. Recursos.

CAPÍTULO I

Objeto y régimen jurídico

Base 1. *Objeto.*

Este pliego tiene por objeto el establecimiento de las bases que regirán la Convocatoria para el otorgamiento de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego previstas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en las siguientes modalidades:

- a) Apuestas, definidas en el artículo 3, letra c), de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego;
- b) Concursos, definidos en el artículo 3, letra e), de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego;
- c) Otros Juegos, definidos en el artículo 3, letra f), de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

Base 2. *Título habilitante.*

1. Los interesados en el desarrollo de actividades de juego no ocasional deberán obtener una licencia general por cada modalidad de juego de las recogidas en el artículo 3 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, que pretenda comercializar y una licencia singular por cada uno de los tipos de juego que pretenda explotar de entre los incluidos en el ámbito de la modalidad de juego objeto de la licencia general, de acuerdo con lo establecido en las Órdenes ministeriales que regulan cada tipo de juego.

2. Los interesados que cumplan las condiciones y requisitos establecidos en este pliego tendrán derecho a la correspondiente licencia general.

Base 3. *Régimen jurídico.*

El régimen jurídico básico de las licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego y al que queda sujeta la convocatoria que se rige por este pliego de bases, está constituido por la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, el Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, el Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a los requisitos técnicos de las actividades de juego, las distintas Órdenes Ministeriales por las que se aprueba la Reglamentación Básica de las actividades de juego y la normativa de desarrollo que dicte la Comisión Nacional del Juego.

CAPÍTULO II

Procedimiento

Sección primera. Calendario

Base 4. *Calendario.*

El procedimiento de otorgamiento de las licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego, se desarrollará con arreglo al siguiente calendario:

1. Plazo de presentación de solicitudes: desde el día siguiente a la publicación de la Orden por la que se aprueba este pliego de bases hasta el 14 de diciembre de 2011.

2. Tramitación de las solicitudes: la tramitación de los procedimientos se iniciará en el momento en que la solicitud tenga entrada en el Registro General del Ministerio de Economía y Hacienda en la forma establecida en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común o mediante presentación electrónica y siguiendo su orden de entrada.

La Dirección General de Ordenación del Juego, de conformidad con lo establecido en las correspondientes bases de este pliego, podrá requerir a los interesados cuanta documentación e información considere precisa para la resolución del procedimiento.

3. Resolución del procedimiento y otorgamiento de las licencias por el titular de la Dirección General de Ordenación del Juego: la resolución por la que se ponga fin al procedimiento iniciado por cada solicitud será notificada al interesado y publicada en el sitio web de la Dirección General de Ordenación del Juego dentro de los seis meses siguientes a la presentación de cada solicitud, sin perjuicio de la ampliación del plazo citado por el tiempo que el interesado hubiera empleado para atender a los requerimientos a los que se refiere el número anterior.

Sección segunda. Presentación de solicitudes

Base 5. Requisitos.

1. Podrán solicitar una licencia general para el desarrollo y explotación de actividades de juego no ocasional las personas jurídicas que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, y 13 del Real Decreto 1614 /2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, cumplan los siguientes requisitos:

a) Forma de sociedad anónima o forma societaria análoga, con domicilio social en un Estado perteneciente al Espacio Económico Europeo. Si la sociedad tiene su domicilio social en un país distinto de España, deberá designar un representante permanente en España con capacidad para recibir notificaciones tanto de forma presencial como electrónica.

b) Presentar como objeto social único la organización, comercialización y explotación de juegos.

c) Estar en posesión de un capital social mínimo, total y desembolsado, de cien mil euros (100.000 euros) para la solicitud de licencia general de los juegos definidos en las letras c) y f) del artículo 3 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego o de sesenta mil euros (60.000 euros) cuando únicamente se solicite una licencia general para el desarrollo de los juegos definidos en la letra e) del citado artículo. Si se tratara de una sociedad no española y el capital social estuviera nominado en moneda distinta del euro, aquél deberá ser, al cambio, equivalente en su cuantía al establecido en esta base.

d) Figurar inscrita o haber solicitado la inscripción en el Registro Mercantil o, en el supuesto de sociedades extranjeras, en un registro equivalente siempre que la legislación del Estado en el que la sociedad tenga su sede legal requiera la inscripción. En todo caso, la inscripción en el Registro Mercantil deberá ser debidamente acreditada por la solicitante antes de su otorgamiento.

e) Figurar inscrita o haber solicitado la inscripción en la Sección Especial de Concurrentes del Registro General de Licencias de Juego, a la que se refiere el artículo 49 letra c) del Real Decreto 1614 /2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego

f) No concurrir ninguna de las circunstancias previstas en el artículo 13.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

g) Cumplir, bien por sí misma, bien a través de terceros, los requisitos establecidos en el Real Decreto 1613 /2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego en lo relativo a los requisitos técnicos de las actividades de juego y en las disposiciones que lo desarrollen.

h) Cualquier otro requisito exigido por la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, el Real Decreto 1614 /2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, las distintas Órdenes Ministeriales por las que se aprueba la Reglamentación Básica de las actividades de juego y la normativa de desarrollo que haya dictado la Comisión Nacional del Juego.

2. El interesado debe declarar expresamente la participación en el procedimiento, ya sea de forma directa o indirecta, de otras personas jurídicas con las que mantenga cualquier tipo de vinculación o control o que la participen o controlen.

Asimismo, el interesado deberá declarar cualesquiera situaciones de control o vinculación, directa o indirecta, con otros interesados, e identificar a las personas jurídicas que participen en el procedimiento y con las que comparta un único centro de toma de decisiones.

Igualmente deberá acompañar una relación en la que se especifiquen, en su caso, aquellos acuerdos para la prestación de actividades relacionadas con la actividad de juego alcanzados con otros solicitantes de licencias generales o singulares a través de los cuales dichos solicitantes cumplan, directa o indirectamente, los requisitos exigidos en esta convocatoria.

Base 6. *Solicitud de otorgamiento de la licencia general.*

Los interesados presentarán la solicitud de otorgamiento de la licencia general, firmada por su representante legal, debidamente apoderado, con sujeción al modelo que figura como anexo II de la Orden por la que se aprueba este pliego de bases y que estará también disponible en la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego (<https://sede.cnjuego.gob.es>) para su presentación electrónica.

La presentación de la solicitud supone la aceptación incondicionada por el interesado de las bases de este pliego y la declaración responsable de que reúne todas las condiciones exigidas en la base 5 anterior.

Se presentará una única solicitud por cada una de las modalidades de juego en cuyo desarrollo y explotación esté interesado el solicitante.

Base 7. *Documentación de la solicitud.*

1. La solicitud de licencia general se acompañará con la documentación, en tres sobres cerrados, con el contenido que se relaciona a continuación:

Sobre 1:

a) Documentos que acrediten la capacidad del solicitante:

i. Para las Sociedades Anónimas constituidas de acuerdo con la legislación mercantil española: estatutos y escrituras de constitución de la sociedad y, en su caso, las de sus modificaciones debidamente inscritas en el Registro Mercantil. En el caso de existir un aumento de capital en tramitación será suficiente con facilitar copia de la escritura presentada a inscripción, junto con el compromiso del solicitante de aportarla inscrita en el plazo legal previsto para el otorgamiento de la licencia.

ii. Para las personas jurídicas de naturaleza análoga a la sociedad anónima española con domicilio en otros Estados del Espacio Económico Europeo: estatutos, documentación que acredite la analogía de la forma societaria con la sociedad anónima española y la inscripción en los Registros que, de acuerdo con la legislación aplicable en

cada Estado, sea preceptiva, así como, en su caso, las de sus modificaciones debidamente inscritas en el Registro correspondiente. En el caso de existir un aumento de capital en tramitación será suficiente con facilitar copia de la escritura presentada, en su caso, a inscripción, junto con el compromiso del solicitante a aportarla inscrita en el plazo legal previsto para el otorgamiento de la licencia.

iii. Para las personas jurídicas de naturaleza análoga a la sociedad anónima española con domicilio en otros Estados del Espacio Económico Europeo, acreditación del importe del capital de la sociedad, total y desembolsado, en euros. Cuando el capital estuviera nominado en la moneda de curso legal de otro Estado del Espacio Económico Europeo, la acreditación aportada deberá venir acompañada de su valoración en euros conforme al tipo oficial de cambio del euro correspondiente al viernes de la semana precedente a la de la presentación de la solicitud.

b) Documentos que acrediten la representación. Los que comparezcan o firmen las solicitudes en nombre de las sociedades interesadas deberán presentar poder bastante al efecto y, en su caso, debidamente apostillado, inscrito en el Registro Mercantil o en el Registro correspondiente en los supuestos de que su inscripción resulte legalmente necesaria, y fotocopia de su documento nacional de identidad o, en el caso de ciudadanos extranjeros, copia oficial del documento equivalente o pasaporte. La firma de quien presente la solicitud estará debidamente legalizada ante fedatario público, y en caso de ser extranjera, la legalización deberá estar debidamente apostillada.

Igualmente, si el solicitante fuese una persona jurídica extranjera, su representante permanente deberá comunicar además su dirección en España, con la obligación de estar siempre actualizada. Se entenderá que la dirección del representante coincide con la dirección a efectos de notificaciones de la sociedad representada.

c) Compromiso de asumir el cumplimiento de las obligaciones previstas para los titulares de licencia en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en su normativa de desarrollo y en este pliego de bases, con sujeción al modelo que figura como anexo III de la Orden por la que se aprueba este pliego de bases.

d) Declaración responsable de que la sociedad interesada no está incurso en ninguna de las circunstancias referidas en el artículo 13.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego con sujeción al modelo que figura como Anexo IV de la Orden por la que se aprueba este pliego de bases. La Dirección General de Ordenación del Juego, en su caso, podrá requerir cuanta documentación entienda necesaria para la acreditación de lo declarado por el interesado.

e) Relación de los accionistas, partícipes o titulares significativos de la entidad solicitante, miembros del órgano de administración de la sociedad, personal directivo y empleados directamente involucrados en el desarrollo de los juegos, así como sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado. A los efectos de determinar si una participación es significativa, se estará a lo establecido en la normativa del Estado de la nacionalidad de la sociedad.

f) Declaración de la participación de capital no comunitario en el capital de la sociedad solicitante o en el grupo al que en su caso pertenezca. En el caso de empresas cotizadas deberá declararse las participaciones de capital no comunitario que hayan debido ser identificadas de acuerdo con la legislación aplicable del mercado de valores correspondiente.

g) Certificaciones administrativas expedidas por los órganos competentes o documentos que las sustituyan que acrediten que el solicitante se halla al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social o, en su caso, autorización expresa a la Dirección General de Ordenación del Juego para que solicite las citadas certificaciones a la administración española competente.

h) Justificantes de pago de las tasas a las que se refieren las letras b) y d) del número segundo del artículo 49 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego.

i) Acreditación de la constitución de las garantías a las que se refiere la Base 10 de este pliego de bases.

j) Declaración por la que el solicitante se somete a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles por cualquier acto derivado de la licencia singular otorgada, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

Sobre 2:

Documentos que acrediten la solvencia económica, financiera y técnica:

a) Cuentas anuales auditadas correspondientes a los tres últimos ejercicios y presentadas en el Registro Mercantil o, tratándose de personas jurídicas extranjeras, en el Registro que legalmente corresponda. Se deberá aportar los correspondientes informes de auditoría.

Si el solicitante perteneciese a un grupo con obligación de presentar cuentas consolidadas, deberá presentar además las cuentas del grupo del último ejercicio cerrado.

b) Declaración sobre el volumen global de negocios, en los tres últimos ejercicios disponibles, del grupo al que, en su caso, pertenezca la entidad solicitante.

c) Descripción y origen de los recursos financieros propios y ajenos que se prevé utilizar en la explotación de las actividades objeto de licencia, junto a la documentación justificativa pertinente.

d) Declaración indicando la estructura de personal técnico, esté o no integrado en la entidad solicitante, de los que ésta disponga para el desarrollo de las actividades de juego, especialmente los encargados del control de calidad y seguridad.

e) Experiencia profesional de los directivos de la entidad responsable del desarrollo de las actividades de juego objeto de la licencia.

f) Declaración sobre la plantilla media anual de la entidad.

En relación con las sociedades de nueva creación, la Dirección General de Ordenación del Juego, a solicitud del interesado y por causas justificadas, podrá autorizar la acreditación de la solvencia económica y financiera por medio de otros documentos.

Las entidades solicitantes podrán acreditar su solvencia mediante los certificados y declaraciones que a estos efectos emitan los organismos reguladores de las Comunidades Autónomas en las que estuvieran habilitadas para el desarrollo de actividades de juego o de los Estados del Espacio Económico Europeo en los que aquéllas tuvieran su domicilio.

Sobre 3:

a) Plan operativo previsto por el artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, cuyo contenido se recoge en el anexo VI de la Orden por la que se aprueba este pliego de bases.

b) Proyecto técnico que cumpla con los requisitos que figuran en el Anexo VII de la Orden por la que se aprueba este pliego de bases.

c) Informe preliminar emitido por una o varias entidades designadas a estos efectos por la Comisión Nacional del Juego en las que se certifique en base al Proyecto técnico presentado que éste incluye los requisitos exigidos respecto del software, elementos de seguridad y conexiones necesarios para la obtención de una licencia general.

d) Certificación, emitida por una o varias entidades designadas por la Comisión Nacional del Juego, que acredite que el sistema de control interno del operador cumple con las especificaciones técnicas y que el almacén con los datos de operaciones de juego se encuentra ubicado en territorio español.

e) Descripción de los sistemas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo a los que se refiere la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. En particular, se deberá aportar manual de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo completo, debidamente actualizado y adaptado a la legislación española en la materia y a la actividad que se va a desarrollar en España.

En el manual deberán describirse:

i. Las políticas y procedimientos que aplican en materia de diligencia debida, información, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, garantía del cumplimiento de las disposiciones pertinentes y comunicación al Servicio Ejecutivo de Prevención del Blanqueo de Capitales de operaciones sospechosas.

ii. La política expresa de admisión de clientes, que debe incluir una descripción de los clientes que podrían presentar un riesgo superior al riesgo promedio en función de los factores que determine el sujeto obligado de acuerdo con los estándares internacionales aplicables. Esta política debe ser gradual, adoptándose precauciones reforzadas respecto de aquellos clientes que presenten un riesgo superior al riesgo promedio.

Las categorías de clientes de riesgo deberán figurar detalladas en el manual, describiéndose adecuadamente los sistemas de alertas que permitan detectar y realizar un especial seguimiento de estos clientes.

f) Relación de los dominios bajo «.es» registrados por el interesado o que vayan a ser empleados por éste para el desarrollo y explotación de actividades de juego a través de Internet o para el cumplimiento de cualquier otra obligación establecida por la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego o por su normativa de desarrollo. Asimismo, relación de los dominios empleados por el operador para el desarrollo de las actividades de juego en cualquier jurisdicción.

g) Modelo de contrato de juego que el interesado propondrá a los participantes, de acuerdo con el artículo 32 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, incluyendo las condiciones generales de contratación y de venta.

h) Política de privacidad y confidencialidad conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

i) Copia íntegra de los contratos formalizados con todos los proveedores que participen o vayan a participar en el desarrollo y explotación de las actividades de juego objeto de la licencia general solicitada si afectasen a los elementos esenciales de la actividad sujeta a licencia e incidieran en el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa aplicable a la licencia. Si los contratos no hubieran sido formalizados, el solicitante identificará al proveedor o proveedores con los que estuviera negociando los referidos contratos, aportará los precontratos alcanzados y manifestará el compromiso de aportar copia íntegra de los mismos antes de la finalización del plazo para solicitar las licencias generales.

En particular se aportarán los contratos relativos a la gestión de servicios de plataforma de juegos, la gestión de clientes y la gestión de la infraestructura básica del sistema técnico de juego y entre ellos, los del centro de proceso de datos, servidores y réplica, gestión de precios y riesgo y sistema de control interno. Deberán aportarse asimismo los modelos de contrato con empresas que presten servicios de afiliación.

2. En el caso de poseer un certificado electrónico de persona jurídica emitido a nombre del representante legal de la sociedad interesada, se podrá optar por la presentación electrónica a través del correspondiente formulario disponible en la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego, acompañando a la solicitud con las copias digitalizadas de la documentación que se detalla en la presente base.

Los documentos no disponibles en formato electrónico y que, por su naturaleza, no sean susceptibles de aportación utilizando una copia digitalizada del mismo, podrán incorporarse a través de las vías previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en el plazo de diez días desde la presentación del correspondiente formulario electrónico. El incumplimiento de este plazo para la aportación de la documentación complementaria, podrá dar lugar a su requerimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

En los supuestos de presentación electrónica de la solicitud, la Dirección General de Ordenación del Juego podrá requerir en cualquier momento del procedimiento, los originales a partir de los que se generaron los archivos electrónicos incorporados a la solicitud, con el fin de contrastar su validez y concordancia.

3. Se aportará copia en papel y en soporte óptico tanto de la solicitud como de la totalidad de los documentos que la acompañen.

Los documentos públicos emitidos por autoridades de otros Estados deberán presentarse debidamente apostillados.

La Dirección General de Ordenación del Juego podrá requerir la traducción oficial de aquellos documentos que en atención a su naturaleza considere relevantes.

En el caso de que el solicitante aporte junto a su solicitud documentos que contengan datos o información que entienda confidencial, podrá solicitar motivadamente la confidencialidad de dicha información a la Dirección General de Ordenación del Juego. Para ello habrá de aportar la solicitud motivada de confidencialidad y las versiones confidencial y no confidencial de cada documento afectado.

No será necesaria la presentación que aquellos documentos que ya hubieran sido presentados por el propio solicitante a la Dirección General de Ordenación del Juego, bastando en estos casos con identificar el procedimiento o expediente en el que se hayan acompañado.

Base 8. *Presentación simultánea de solicitudes de licencia singular.*

De conformidad con lo previsto en el artículo 17.2 del Real Decreto 1614 /2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, los solicitantes de una licencia general objeto de la convocatoria que se rige por el presente pliego de bases, podrán solicitar simultáneamente las licencias singulares vinculadas a la licencia general que hubieren solicitado.

En todo caso, la solicitud de licencia singular, sin perjuicio de su tramitación, quedará condicionada al otorgamiento de la correspondiente licencia general.

Base 9. *Lugar de presentación de la solicitud.*

Las solicitudes de licencia, junto con los tres sobres que contengan la documentación relacionada en la base 7, deberán ser presentadas en el Registro General del Ministerio de Economía y Hacienda en Madrid, calle Alcalá, 9, o paseo de la Castellana, 162, o en el Registro de la Dirección General de Ordenación del Juego, calle Capitán Haya, 53, 6.ª planta, o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, siendo imprescindible que en la solicitud aparezca la fecha de recepción en el organismo público correspondiente.

Cuando las solicitudes se envíen por correo deberán dirigirse a cualquiera de las direcciones indicadas en el párrafo anterior, debiendo justificar la fecha y la hora de imposición del envío en la oficina de Correos.

En los supuestos de presentación electrónica, una vez cumplimentada la solicitud y adjuntadas las copias digitalizadas de la documentación requerida, se procederá a completar el proceso de registro en la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego a través del registro electrónico de la misma.

Base 10. *Garantías.*

1. El interesado deberá presentar el documento que acredite la constitución de la garantía vinculada a cada licencia general que solicite.

2. La garantía deberá constituirse a favor de la Comisión Nacional del Juego o del organismo público o centro directivo al que legalmente se atribuyan sus competencias, en cualquiera de las formas admitidas por el artículo 43 del Real Decreto 1614 /2011, de 14

de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego y de acuerdo con los requisitos y modelos de garantía contenidos en la resolución de la Dirección General de Ordenación del juego por la que se aprueba la Disposición que desarrolla el capítulo III del título II del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, y la determinación de los importes de la garantía de operador que se vinculan a las licencias singulares correspondientes a los distintos tipos de juego.

Los solicitantes interesados en constituir garantía en efectivo, deberán comunicarlo a la Dirección General de Ordenación del Juego con la suficiente antelación para que se les facilite la identificación de la cuenta abierta a estos efectos y sea posible la constitución de la garantía dentro del plazo de presentación de solicitudes al que se refiere la base 4 de este pliego.

3. El importe de las garantías vinculadas a la licencia general es el establecido en el anexo I del Real Decreto 1614 /2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego.

Sección tercera. Procedimiento

Base 11. Procedimiento.

1. El procedimiento de otorgamiento de licencias generales comienza el día siguiente a la fecha de publicación de la Orden por la que se aprueba este pliego de bases.

2. Cada solicitud de licencia general dará lugar a la apertura del correspondiente procedimiento que, sin perjuicio de las eventuales ampliaciones o interrupciones de plazo, concluirá, mediante Resolución, dentro del plazo de seis meses, contado desde la presentación de la solicitud.

3. A la vista de la solicitud de licencia general, la Dirección General de Ordenación del Juego examinará la documentación aportada por el solicitante y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa aplicable y por este pliego de bases.

La Dirección General de Ordenación del Juego podrá requerir al interesado para que, en el plazo de diez días contados desde la notificación del requerimiento, subsane los defectos de la solicitud o aporte cuanta documentación e información adicional sea considerada necesaria para su tramitación. El procedimiento quedará interrumpido por el tiempo que medie entre la notificación al interesado y el cumplimiento de lo requerido. Si el solicitante no atendiera al requerimiento en el plazo establecido, se le tendrá por desistido de su solicitud y se procederá al archivo de la misma de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. Los actos de subsanación y cualquiera que afecte a los intereses de los interesados serán objeto de notificación individual.

Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección General de Ordenación del Juego podrá remitir a los interesados comunicaciones relativas a las actuaciones practicadas mediante correo electrónico dirigido a las cuentas de correo electrónico que consten en las solicitudes. Dichas comunicaciones no tendrán, en ningún caso, efectos de notificación practicada.

5. La Dirección General de Ordenación del Juego dará traslado a las Comunidades Autónomas de las solicitudes de licencias que puedan afectar a su territorio, a efectos de que emitan el informe al que se refiere el artículo 9 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en el plazo señalado en el artículo 83.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

6. Asimismo, la Dirección General de Ordenación del Juego dará traslado de las solicitudes al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias a efectos de que emita el informe al que se refiere el número 5

del artículo 16 del Real Decreto 1614 /2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego.

Base 12. Resolución.

Dentro del plazo fijado para la resolución del procedimiento, el titular de la Dirección General de Ordenación del Juego y previa valoración de los informes aportados de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego, dictará resolución otorgando o denegando motivadamente la solicitud y acordará su inscripción en la sección correspondiente del Registro General de Licencias de Juego.

En todo caso, el otorgamiento de la licencia general quedará condicionado a la presentación, en el plazo improrrogable de cuatro meses contados desde la notificación al interesado de la concesión de la citada licencia, del informe o informes definitivos de certificación de los sistemas técnicos de juego y su posterior homologación por parte de la Dirección General de Ordenación del Juego, en el plazo y de conformidad con el procedimiento al que se refiere el artículo 8 del Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a los requisitos técnicos de las actividades de juego.

El informe o informes definitivos de certificación de los sistemas técnicos de juego a los que se refiere el párrafo anterior deberán ser realizados por la entidad o entidades que emitieron el informe preliminar sobre el Proyecto técnico al que se refiere la base 7 salvo que no fuera posible, por causas justificadas y debidamente acreditadas por el operador.

Base 13. Notificación de la resolución.

La resolución de la Dirección General de Ordenación del Juego que ponga fin al procedimiento se notificará al solicitante en el plazo de diez días desde que se acordara y se publicará en el sitio web de la Dirección General de Ordenación del Juego.

Asimismo, la Dirección General de Ordenación del Juego notificará en un plazo de diez días a los órganos autonómicos competentes el otorgamiento de la licencia general que afecte a su territorio.

Base 14. Recursos.

Contra la resolución del titular de la Dirección General de Ordenación del Juego que ponga fin al procedimiento los interesados, de conformidad con los artículos 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, podrán interponer, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de su notificación, recurso de alzada ante el Secretario de Estado de Hacienda y Presupuestos.

ANEXO II

Formulario de solicitud de licencia general

Don/doña,
con documento nacional de identidad (o la referencia al documento procedente en caso de ser extranjero) número, en nombre y representación de la sociedad, según poder otorgado por
en fecha, y con dirección en España a efectos de notificaciones en....., enterado de la convocatoria del procedimiento para el otorgamiento de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego, acordada por la Orden EHA/3124/2011,

de 16 de noviembre, publicada en el «Boletín Oficial del Estado» número 278, de fecha 18 de noviembre de 2011,

EXPONE

Primero.—Que conoce y acepta el contenido del pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el desarrollo y explotación de actividades de juego aprobado por la Orden EHA/3124/2011, de 16 de noviembre, y que rige la presente convocatoria.

Segundo.—Que la sociedad reúne todos los requisitos exigidos para ser titular de una licencia general para el desarrollo y explotación de actividades de juego.

Tercero.—Que aporta junto al presente escrito cuanta documentación es exigida en las bases de la presente convocatoria y se compromete a aportar cuanta le sea exigida por la Dirección General de Ordenación del Juego en el marco del procedimiento de otorgamiento de la licencia general.

En consecuencia,

SOLICITA

El otorgamiento de una licencia general de (márquese la modalidad de licencia general solicitada).

Apuestas

Concursos

Otros Juegos

En, a de de 2011

Fdo.:

Datos objeto de inscripción en el Registro General de Licencias de Juego

| | | | | | | | |
|--|---------------------------------|--|-----------|-----------------------------|---------------|-------------|-------------|
| Denominación social | | | | | | | |
| NIF | | | | Nacionalidad | | | |
| Capital social | Escriturado | | | Desembolsado | | | |
| Domicilio social | País | | Localidad | | Código Postal | | |
| | Calle | | | Número | | Otros datos | |
| Dirección a efectos de notificaciones en España | Comunidad Autónoma | | Localidad | | Código Postal | | |
| | Calle | | | Número | | Otros datos | |
| Inscripción en el registro mercantil o en el registro similar que en su caso proceda | Registro de | | | Tomo | | Libro | |
| | Folio | | Sección | | Hoja | | Inscripción |
| Administradores | (1) Nombre y apellidos | | | Lugar y fecha de nacimiento | | | |
| | Nacionalidad | | NIF | | Dirección | | |
| | (2) Nombre y apellidos | | | Lugar y fecha de nacimiento | | | |
| | Nacionalidad | | NIF | | Dirección | | |
| | (3) Nombre y apellidos | | | Lugar y fecha de nacimiento | | | |
| | Nacionalidad | | NIF | | Dirección | | |
| Representantes legales | (1) Nombre y apellidos | | | Lugar y fecha de nacimiento | | | |
| | Nacionalidad | | NIF | | Dirección | | |
| | (2) Nombre y apellidos | | | Lugar y fecha de nacimiento | | | |
| | Nacionalidad | | NIF | | Dirección | | |
| | (3) Nombre y apellidos | | | Lugar y fecha de nacimiento | | | |
| | Nacionalidad | | NIF | | Dirección | | |
| Representante a efectos de notificación en España | Nombre y apellidos | | | Lugar y fecha de nacimiento | | | |
| | Nacionalidad | | NIF | | Dirección | | |
| | Correo electrónico ¹ | | | | | | |

¹ En caso de aportarse una dirección de correo electrónico, se empleará preferentemente este medio para la comunicación con el representante inscrito.

| | | |
|--|--|------------------------|
| Personas físicas o jurídicas con participación significativa en el capital de la sociedad | (1) Nombre o denominación | Cuota de participación |
| | Dirección | Nacionalidad |
| | (2) Nombre o denominación | Cuota de participación |
| | Dirección | Nacionalidad |
| | (3) Nombre o denominación | Cuota de participación |
| | Dirección | Nacionalidad |
| La Sociedad solicitante | <input type="checkbox"/> Participa también en el procedimiento de otorgamiento a través de otras sociedades. <input type="checkbox"/> Presenta situaciones de control o vinculación, directa o indirecta, con otras sociedades solicitantes o comparte un único centro de toma de decisiones con las mismas. <input type="checkbox"/> Ha celebrado o pretende celebrar acuerdos para la prestación de servicios de actividades de juego con otras sociedades titulares o solicitantes de títulos habilitantes. | |
| SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES, PUBLICITARIAS, DE PROMOCIÓN O PATROCINIO | | |
| <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO | | |

ANEXO III

Compromiso de asunción de las obligaciones de los titulares de licencia

Don/doña,
 con documento nacional de identidad (o la referencia al documento procedente en caso de ser extranjero) número, en nombre y representación de la sociedad, según poder otorgado por
 en fecha, declaro que la citada sociedad asume el cumplimiento de las obligaciones previstas para los titulares de licencia en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en su normativa de desarrollo y en este pliego de bases.

En, a de de 2011

Fdo.:

ANEXO IV

Declaración responsable

Don/doña,
 con documento nacional de identidad (o la referencia al documento procedente en caso de ser extranjero) número, en nombre y representación de la sociedad, según poder otorgado por
 en fecha, declaro que la citada sociedad no está incurso en ninguna de las circunstancias establecidas en el artículo 13.2 de la Ley 13/2011, de 27 de

mayo, de regulación del juego, y que cumple las condiciones y requisitos exigidos en la referida Ley 13/2011 y en su normativa de desarrollo.

En, a de de 2011

Fdo.:

ANEXO V

Declaración de sometimiento expreso a los Juzgados y Tribunales españoles

Don/doña,
con documento nacional de identidad (o la referencia al documento procedente en caso de ser extranjero) número, en nombre y representación de la sociedad, según poder otorgado por
en fecha, declaro que la citada sociedad, mediante este acto, se somete expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles en relación con cualesquiera actos derivados de la licencia singular otorgada, renunciando al fuero jurisdiccional extranjero que, en su caso, pudiera corresponderle.

En, a de de 2011

Fdo.:

ANEXO VI

Contenido del plan operativo

El plan operativo previsto por el artículo 10.2 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, debe presentar el siguiente contenido:

1. Descripción de la estructura organizativa para la gestión de negocio que incluya al menos:

- a) El organigrama de la sociedad solicitante con la descripción del contenido, dimensión y localización de las diferentes funciones organizativas.
- b) Las políticas de gestión y formación de personal, en particular, del personal encargado de la aplicación de las políticas de juego responsable, seguridad y blanqueo de capitales.
- c) En su caso, descripción de la estructura del grupo empresarial al que pertenezca la sociedad solicitante.

2. Descripción general de la oferta de juego que incluya al menos:

- a) El ámbito territorial en el que vaya a desarrollarse la actividad de juego para la que se solicita licencia general.
- b) El diseño general de los juegos que se pretenda comercializar.
- c) Los canales de distribución de los que se pretenda hacer uso y, eventualmente, la intención de emplear terminales de juego y las características de los mismos.

3. Descripción de una política en materia de juego responsable que incluya acciones preventivas contra el juego patológico, de sensibilización sobre los riesgos asociados al juego excesivo y las medidas proyectadas para paliar los efectos nocivos del juego, con el siguiente contenido mínimo:

3.1 Acciones preventivas contra el juego patológico y su operativa:

- a) El jugador debe disponer de la opción de reducir los límites de depósito autorizados.

b) El jugador debe disponer de la opción de autoexclusión que bloquee su cuenta por los periodos que se establezcan, sin que pueda recibir ofertas promocionales ni comunicaciones del operador durante el mismo.

c) Se proporcionará a los clientes medios para ayudarles a controlar el tiempo que pasan jugando. La interfaz mostrará un reloj con la hora actual visible o el tiempo de sesión transcurrido. Cuando el usuario inicia sesión, se le mostrará el momento en que se conectó por última vez.

d) La interfaz no debe inducir al jugador a que recupere sus pérdidas. El operador detectará los intentos de jugar que pudieran surgir de la impaciencia de un jugador al pulsar «jugar» repetidas veces mientras espera respuesta del sistema.

3.2 Acciones de sensibilización y su operativa:

a) El operador dispondrá de un contenido específico de información sobre juego responsable. El enlace al contenido de juego responsable estará presente en todas las pantallas con independencia de las dimensiones del terminal utilizado por el operador.

b) El operador dispondrá de un enlace a la Comisión Nacional del Juego en su página de inicio que posibilite su inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego.

c) El operador ofrecerá a los jugadores la opción de cumplimentar un test que revele actitudes y pautas de juego potencialmente problemáticas.

3.3 Medidas proyectadas para paliar los efectos perjudiciales del juego:

a) Elaboración o fomento de estudios y proyectos para paliar los efectos del juego.

b) El operador dispondrá de un enlace visible en su página de inicio que ofrezca información que permita ponerse en contacto con instituciones, asociaciones o centros de ayuda.

3.4 Medidas adicionales de protección a menores:

a) El operador deberá informar, en su página de inicio, de la prohibición de jugar a los menores de edad o incapaces.

b) El operador deberá establecer contraseñas de acceso del jugador a su cuenta de juego que sea necesario introducir al inicio de cada sesión, pudiendo optar por procedimientos de autenticación que ofrezcan una mayor seguridad.

4. Descripción de la política empresarial en relación con las medidas de control interno y en lo que se refiere al cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 25 y 26 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Terrorismo. En particular, se incluirán los siguientes aspectos:

a) Los medios que serán destinados por el solicitante al control y monitorización de las operaciones y de las transacciones efectuadas por los participantes.

b) Las modalidades de detección e individualización de las operaciones o transacciones sospechosas y que hayan de ser examinadas especialmente y el tratamiento reservado a las mismas.

c) Procedimientos y modalidades de comunicación interna de la información relativa a las operaciones o transacciones sospechosas a las que se refiere la letra anterior.

d) Procedimientos para la comunicación de los datos relativos a las operaciones sospechosas al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

e) Programa y criterios para la formación del personal del solicitante en materia de procedimientos internos para la prevención de las actividades de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.

5. Plan de negocio del solicitante que incluya, al menos, los siguientes elementos:

a) La previsión económica de la evolución de las actividades de juego vinculadas a la licencia general solicitada para un período de, al menos, tres años.

b) Programa de inversiones previstas.

c) Descripción y origen de los recursos financieros propios y ajenos que se prevé utilizar en la explotación de las actividades objeto de licencia.

d) Indicadores relativos a los tipos de clientela esperada (coste medio de adquisición de usuario, gasto medio por participante, etc.).

e) Políticas de comercialización y de marca.

6. Descripción de las medidas adoptadas para garantizar que la cuenta corriente dedicada está efectivamente vinculada a la finalidad prevista en el artículo 39 del Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego y, en particular, el procedimiento al que se refiere el número segundo del citado artículo.

7. Descripción del sistema de atención y resolución de quejas y reclamaciones de los participantes que incluya, al menos, los siguientes elementos:

a) Modalidades y canales de acceso al sistema.

b) Procedimiento previsto para el tratamiento de las quejas y reclamaciones de los participantes.

c) Lenguas utilizadas además del castellano.

En aquellos casos en que la prestación de las actividades de juego vaya a ser realizada de forma total o parcial conjuntamente con otro operador solicitante de licencia o en un supuesto de coorganización del juego derivado de la gestión de plataformas de juego, deberá de especificarse en relación con cada uno de los apartados del contenido del Plan Operativo, cuál de los solicitantes asume la responsabilidad del cumplimiento del citado Plan.

Sin perjuicio de la revisión que en su caso pueda realizar la Comisión Nacional del Juego, se considera que, en todo caso, todos los operadores deberán asumir las responsabilidades derivadas de los apartados primero, cuarto, quinto y sexto. En los supuestos en los que existan dos operadores actuando conjuntamente, si uno de ellos tuviera en exclusiva la relación jurídica con los clientes, será de su exclusiva responsabilidad el desarrollo del contenido al que se refieren los apartados tercero y séptimo del presente Anexo, y ambos operadores serán responsables de los restantes apartados.

En el caso de coorganización, la responsabilidad del gestor de la Plataforma se reducirá a los aspectos directamente relacionados con los juegos sobre los que desarrolla la gestión de la Plataforma de juego a la que se haya adherido el operador.

ANEXO VII

Requisitos del proyecto de los sistemas técnicos de juego del operador

El proyecto técnico, que forma parte del contenido del Sobre 3 al que se refiere la base 7 del pliego de bases que regirán la convocatoria de licencias generales para el

desarrollo y explotación de actividades de juego aprobado por la presente Orden, deberá tener la siguiente estructura y contenido:

a) Descripción de la plataforma:

- Descripción funcional de alto nivel de la arquitectura de la plataforma y sus componentes.
- Diagrama de alto nivel de la plataforma y sus componentes.
- Descripción funcional detallada de los componentes.
- Descripción de la integración entre los diferentes componentes de la plataforma.
- Ubicación física de los componentes y centros de proceso de datos (CPD) utilizados, indicando, en su caso, los datos del proveedor del CPD. Descripción de la réplica de la plataforma.
- Descripción del software de la plataforma, nombre y versión. En el caso de proveedores de software o de servicio de la plataforma, descripción del producto o servicio proporcionado, nombre y versión del mismo.

b) Registro de usuario y limitación en la participación:

- Descripción del proceso de registro de usuario y su activación, identificando las verificaciones realizadas y los tipos de alta ofrecidos (virtual, presencial, telefónico, u otros). Si se realizan verificaciones de identidad con proveedores externos, se incluirá copia íntegra del contrato. Asimismo, se deberán describir los procedimientos y requisitos de verificación de no residentes.
- Descripción de otros procedimiento sobre el registro de usuario: suspensión cautelar (exclusión involuntaria) de un registro de usuario, revisión periódica y cierre del registro.
- Descripción de la integración con los servicios de verificación de jugadores proporcionados por la Comisión Nacional del Juego o por el organismo público o centro directivo competente.
- Descripción, en su caso, del procedimiento dispuesto para impedir el juego de personas vinculadas al operador de juego.
- Descripción de los diferentes códigos de estado en que puede estar el registro de usuario, indicando, si las hay, las operativas de usuario restringidas en cada estado.
- Descripción de los registros, logs y trazabilidad de los datos que mantiene la plataforma sobre el registro de usuario y las acciones realizadas sobre el mismo.

c) Depósitos de los participantes:

- Descripción funcional de las cuentas de juego:
 - En el caso que existan varias cuentas de juego por jugador, se describirá cada una de ellas, indicando el componente de la plataforma que las gestiona.
 - Descripción de las diferentes unidades de la cuenta de juego, explicando la equivalencia, si la hay, entre dinero real y puntos, bonus u otros.
 - Descripción de los diferentes tipos de movimientos que se pueden contabilizar en la cuenta de juego.
- Descripción del historial de movimientos a que tiene acceso el usuario.
- Política de acceso del operador a las cuentas de juego.
- Procedimiento de controles técnicos y revisiones para garantizar que las cuentas de juego asociadas a registros de usuario en estado diferente a activo no realizan movimientos indebidos.
 - Procedimiento para corregir situaciones en que se produzcan saldos negativos en la cuenta de usuario.
 - Descripción de los registros, logs y trazabilidad de los datos que mantiene la plataforma sobre la cuenta de juego y las acciones realizadas sobre la misma.

- d) Medios de pago y cobro:
- Tipos y medios de pago aceptados.
 - Descripción de la integración con la plataforma. En particular, se indicará si el operador conserva en su plataforma la numeración de las tarjetas de crédito u otros medios de pago y los dígitos de control.
 - Procedimiento de depósito y descripción de las verificaciones realizadas.
 - Procedimiento de reintegro y descripción de las verificaciones realizadas.
- Descripción de la implementación de los límites de depósito, así como de las posibilidades de modificación de los mismos por parte de los usuarios.
- Descripción de otros límites que ofrezca la plataforma.
 - Procedimiento de verificaciones en el abono de premios.
 - Procedimiento de verificaciones periódicas en prevención de fraude.
 - Descripción de los registros, logs y trazabilidad de los datos que mantiene la plataforma sobre los medios de pago y cobro.
- e) Protección de datos personales:
- Procedimientos técnicos adecuados para mantener la privacidad de los datos de los participantes de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa complementaria.
- f) Dominios «.es»:
- Relación de dominios «.es» en los que desarrollará la actividad.
 - Direcciones o rangos de direcciones IP desde la que se ofrecerá la actividad.
 - Procedimiento de redirección de los usuarios a los dominios «.es». Medidas técnicas utilizadas.
- g) Terminales de usuario de la plataforma:
- Descripción funcional de los diferentes terminales y aplicaciones de usuario que pueden utilizarse para acceder a la plataforma. Se indicará si requieren o no instalación en el terminal del usuario.
 - Descripción del canal de comunicación utilizado por el terminal o aplicación (teléfono, sms u otros). Se indicará si el canal de comunicación incluye servicios de tarificación adicional, se aportará copia íntegra del contrato con el proveedor del servicio.
 - Identificación para el acceso de usuario. Mecanismos de autenticación de usuario.
- Política de contraseñas.
- Descripción de la desconexión por inactividad.
- h) Seguridad de los sistemas de información de la plataforma:
- Relación de componentes críticos de la plataforma.
 - Gestión de riesgos de seguridad.
 - Política de seguridad.
 - Organización de la seguridad de los sistemas de información.
 - Seguridad de recursos humanos y terceros.
 - Seguridad física y ambiental.
 - Gestión de comunicaciones y operaciones.
 - Control de acceso.
 - Desarrollo y mantenimiento de los sistemas.
 - Procedimiento de gestión de incidentes de seguridad.
 - Procedimiento de gestión de cambios.
 - Plan de gestión de la disponibilidad del servicio, con indicación del tiempo máximo de indisponibilidad acumulada mensual, así como del tiempo máximo de recuperación para cada servicio.

- Plan para evitar la pérdida de información, con indicación del tiempo máximo de pérdida de información.
 - Procedimiento de actuación en caso de pérdida de información con respecto a las obligaciones asumidas con los participantes.
- Plan de continuidad de negocio, con indicación del tiempo máximo en que los servicios vuelven a estar operativos.
 - i) Monitorización. Sistema de control interno:
 - Descripción del capturador:
 - Descripción funcional de alto nivel, describiendo la integración del capturador con la plataforma.
 - Diagrama de alto nivel de sus componentes.
 - Ubicación física de los componentes y centros de proceso de datos (CPD) utilizados, indicando en su caso, si el CPD es o no propio. En su caso, datos del proveedor del CPD y del acuerdo de nivel de servicio.
 - Descripción del Almacén o Almacenes de datos de operaciones de juego:
 - Descripción funcional de alto nivel.
 - Diagrama de alto nivel de sus componentes.
 - Ubicación física en España de los componentes y centros de proceso de datos (CPD) utilizados, indicando, en su caso, si el CPD es o no propio. En su caso, datos del proveedor del CPD y del acuerdo de nivel de servicio (SLA).
 - Nivel de servicio proporcionado a la Comisión Nacional del Juego o al organismo público o centro directivo competente: caudal de tráfico disponible en cada sentido, tiempo de indisponibilidad (máximo y acumulado).
 - Descripción de la implementación del modelo de datos de monitorización (registro de usuario y cuenta de juego) para el operador, detallando el significado y los posibles valores de los campos del modelo.
 - Datos para la conexión de la Comisión Nacional del Juego o de la Dirección General de Ordenación del Juego con el Almacén o Almacenes.
 - Descripción de los accesos SFTP y SSH.
 - Datos de autenticación para el acceso.
 - Descripción del procedimiento de calidad de datos de monitorización. El operador describirá las medidas que dispondrá para garantizar la presentación de los datos de monitorización libres de errores.
 - Seguridad de los sistemas de información relativa al sistema de control interno (Capturador y Almacén de datos de operaciones de juego).

j) Monitorización. Supervisión de la Unidad Central de Juegos:

- Descripción del mecanismo de comunicación propuesto por el operador para el acceso seguro por parte del organismo o centro directivo competente en materia de juego.

k) Personal del operador que actuará como contacto técnico:

En aquellos casos en que la prestación de las actividades de juego vayan a ser realizadas de forma total o parcial conjuntamente con otro operador solicitante de licencia o en un supuesto de coorganización del juego derivado de la gestión de plataformas de juego, deberá de especificarse en relación con cada uno de los apartados del contenido del Proyecto Técnico, cuál de los solicitantes asume la responsabilidad del cumplimiento del citado Proyecto.

Sin perjuicio de la revisión que en su caso pueda realizar la Comisión Nacional del Juego, se considera que, en todo caso todos los operadores deberán asumir las responsabilidades derivadas de las letras a), g), h), i), j) y k). En los supuestos en que existan dos operadores actuando conjuntamente, si uno de ellos tuviera en exclusiva la relación jurídica con los clientes será de su exclusiva responsabilidad el desarrollo del contenido al que se refieren las letras b), c) d), e) y f) del presente Anexo, y ambos operadores serán responsables de los restantes apartados.

En el caso de coorganización, la responsabilidad del gestor de la Plataforma se reducirá a los aspectos directamente relacionados con los juegos sobre los que desarrolla la gestión de la Plataforma de juego a la que se haya adherido el operador.