

## SÉRIE DE NORMAS

# GLI-19

## NORMAS PARA SISTEMAS DE JOGOS INTERATIVOS

---

VERSÃO 3.0

DATA DE REVISÃO: 17 DE JULHO DE 2020



## Sobre esta norma

Esta norma técnica foi produzida pela **Gaming Laboratories International, LLC (GLI)** com o objetivo de fornecer análises técnicas independentes e/ou certificações para as partes interessadas da indústria de jogos, indicando o estado de conformidade para as operações e sistemas de jogos com os requisitos estabelecidos neste documento.

Este documento deverá ser usado por órgãos reguladores, operadores e fornecedores da indústria como uma diretriz de conformidade para tecnologias e procedimentos relativos a jogos interativos. Esta norma não tem a intenção de representar um conjunto de requisitos que todo Sistema de Jogo Interativo e operadores deverão cumprir; no entanto, estabelece um padrão em relação as tecnologias e procedimentos usados para facilitar essas operações.

Operadores e fornecedores devem apresentar documentação de controle interno, credenciais e acesso associado a um ambiente de teste equivalente ao de produção, com uma solicitação para que seja certificado de acordo com esta norma técnica. A partir da certificação, a GLI fornecerá um certificado de conformidade que comprove a certificação desta norma.

O GLI-19 deve ser visto como um documento vivo que fornece um nível de orientação que será adaptado periodicamente para se alinhar com esse setor em desenvolvimento ao longo do tempo a medida que as implementações e operações de apostas evoluem.



## Índice

<b>Capítulo 1: Introdução ao Sistema de Jogos Interativos.....</b>	<b>5</b>
1.1 Introdução .....	5
1.2 Reconhecimento de outras normas revisadas.....	5
1.3 Objetivo das normas técnicas .....	6
1.4 Outros documentos que podem ser aplicados.....	6
1.5 Interpretação deste documento .....	7
1.6 Testes e auditorias .....	7
<b>Capítulo 2: Requisitos do Plataforma/Sistema .....</b>	<b>9</b>
2.1 Introdução .....	9
2.2 Requisitos do relógio do sistema .....	9
2.3 Requisitos do programa de controle .....	9
2.4 Gestão de Jogos.....	10
2.5 Gestão da conta do jogador.....	11
2.6 Software de Jogo.....	14
2.7 Requisitos de localização.....	16
2.8 Informação a serem Mantidas .....	18
2.9 Requisitos de Relatório .....	24
<b>Capítulo 3: Requisitos do Gerador de Números Aleatórios (RNG) .....</b>	<b>27</b>
3.1 Introdução .....	27
3.2 Requisitos Gerais do RNG.....	27
3.3 Monitoramento e Força do RNG .....	29
3.4 RNG Mecânico (Dispositivo Físico de Aleatoriedade) .....	29
<b>Capítulo 4: Requisitos de Jogo .....</b>	<b>32</b>
4.1 Introdução .....	32
4.2 Interface do Jogador .....	32
4.3 Requisitos da Sessão de Jogo .....	33
4.4 Informação do Jogo e Regras do Jogo .....	35
4.5 Resultado de um Jogo usando um Gerador de Números Aleatórios (RNG).....	42
4.6 Jogo Honesto.....	43
4.7 Percentuais de Pagamento, Probabilidades e Prêmios que não são em Dinheiro.....	44
4.8 Requisitos para Bônus/Outras Funcionalidades .....	46
4.9 Modos de Jogos Alternativos.....	48
4.10 Jogos de Habilidade.....	50
4.11 Jogos Peer-to-Peer (P2P – Ponto-a-Ponto) .....	52

4.12	Jogos de Perseverança .....	53
4.13	Jackpots Progressivos e Jackpots Incrementais .....	54
4.14	Recall do Jogo .....	57
4.15	Requisitos de Desativação.....	58
4.16	Jogos Suspensos.....	58
4.17	Apostas em Eventos Virtuais .....	59
4.18	Requisitos para Jogos Onlines .....	60
<b>Anexo A: Auditoria Operacional de Procedimentos e Práticas de Jogos .....</b>		<b>63</b>
A.1	Introdução .....	63
A.2	Procedimentos de Controles Internos .....	63
A.3	Controles da Conta do Jogador .....	64
A.4	Procedimentos Gerais de Operação .....	69
A.5	Regras do Jogo e Conteúdo .....	71
A.6	Procedimentos e Controles dos Jogos .....	73
A.7	Procedimentos e Controles para Sessões de Jogos <i>Peer-to-Peer</i> (P2P).....	75
A.8	Procedimentos de Monitoramento.....	76
<b>Anexo B: Auditoria Operacional de Controle Técnicos de Segurança .....</b>		<b>78</b>
B.1	Introdução .....	78
B.2	Operação e Segurança do Sistema .....	78
B.3	Integridade dos dados .....	84
B.4	Comunicações.....	87
B.5	Prestadores de Serviços Terceirizados.....	90
B.6	Controles Técnicos .....	91
B.7	Acesso Remoto e Firewalls .....	93
B.8	Gestão de Mudanças .....	95
B.9	Teste Técnicos de Segurança .....	97
<b>Anexo C: Auditoria Operacional de Prestadores de Serviços .....</b>		<b>99</b>
C.1	Introdução .....	99
C.2	Serviços de Segurança da Informação.....	99
C.3	Serviços na Nuvem (Cloud) .....	101
C.4	Serviços de Pagamentos.....	102
C.5	Serviços de Localização.....	102
C.6	Serviços de Jogos ao Vivo .....	103
<b>Glossário de Palavras-Chave .....</b>		<b>110</b>

## Capítulo 1: Introdução ao Sistema de Jogos Interativos

### 1.1 Introdução

#### 1.1.1 Declaração Geral

A **Gaming Laboratories International, LLC (GLI)** testa equipamentos de jogos desde 1989. Ao longo dos anos, a GLI desenvolveu várias normas técnicas utilizados por jurisdições em todo o mundo. Este documento, GLI 19, estabelece as normas técnicas para Sistemas de Jogos Interativos.

#### 1.1.2 Histórico do Documento

Este documento é uma compilação baseada em muitas normas de todo o mundo. Alguns foram escritos por GLI; outros foram escritos por reguladores da indústria com a contribuição de laboratórios de testes independentes e operadores, desenvolvedores e fornecedores de Sistemas de Jogos Interativos. A GLI considerou cada um dos documentos normativos, combinando cada uma das regulações exclusivas, eliminando algumas regras e atualizando outras, para refletir tanto a mudança na tecnologia quanto o propósito de manter uma norma que alcance objetivos regulatórios comuns sem impedir desnecessariamente a inovação tecnológica. A GLI lista abaixo, e dá crédito as agências cujos documentos foram revisados antes de escrever esta norma. É política da GLI atualizar este documento com a frequência necessária para refletir as mudanças na tecnologia e/ou nos procedimentos de teste. Este documento será distribuído gratuitamente e poderá ser obtido por download no site da GLI em [www.gaminglabs.com](http://www.gaminglabs.com) ou entrando em contato com a GLI:

**Gaming Laboratories International, LLC.**

600 Airport Road  
Lakewood, NJ 08701  
Telefone: (732) 942-3999  
Fax: (732) 942-0043

### 1.2 Reconhecimento de Outras Normas Revisadas

#### 1.2.1 Declaração Geral

Essa norma técnica foi desenvolvida revisando e usando partes de documentos das seguintes organizações, listadas a seguir. A GLI reconhece e agradece aos reguladores e outros participantes do setor que montaram esses documentos:

- a) Nevada Gaming Commission and Gaming Control Board.
- b) British Columbia Gaming Policy and Enforcement Branch (GPEB).
- c) Tasmanian Liquor and Gaming Commission.
- d) Danish Gambling Authority.
- e) Spanish Directorate General for the Regulation of Gambling (DGOJ).
- f) Alderney Gambling Control Commission.
- g) Lottery and Gaming Authority, Malta.

- h) United Kingdom Gambling Commission.
- i) World Lottery Association (WLA).Spanish Directorate General for the Regulation of Gambling (DGOJ).

## 1.3 Objetivo das Normas Técnicas

### 1.3.1 Declaração Geral

O objetivo desta norma técnica é o seguinte:

- a) Eliminar critérios subjetivos na análise e certificação de Sistema de Jogos Interativos.
- b) Testar os critérios que afetam a credibilidade e a integridade dos Sistema de Jogos Interativos desde perspectiva da entrada de valores e da perspectiva do jogador.
- c) Criar uma norma que garanta que os jogos interativos sejam justos, seguros e capazes de serem auditadas e operadas corretamente.
- d) Distinguir entre política pública local e os critérios do Laboratório de Testes Independente. Cabe a cada jurisdição local definir sua própria política pública em relação às apostas.
- e) Reconhecer que a avaliação de sistemas de controle interno (como os processos de Prevenção a Lavagem de Dinheiro, Financeiros e de Negócios) empregados pelos operadores do Sistema de Jogo Interativo não deverá ser incorporada aos testes de laboratório desta norma, mas, em vez disso, ser incluído na auditoria operacional realizada para jurisdições locais.
- f) Elaborar uma norma que poderá ser facilmente ajustada para permitir novas tecnologias.
- g) Construir uma norma que não especifique nenhum design, método ou algoritmo específico. A intenção é permitir que uma ampla gama de métodos seja usada para se adequar as normas e, ao mesmo tempo, encorajar novos métodos a serem desenvolvidos.

### 1.3.2 Sem Limitação de Tecnologia

Deve-se ter cautela para que este documento não seja lido de maneira a limitar o uso de tecnologia futura. Este documento não deve ser interpretado de maneira que, se a tecnologia não for mencionada, ela não será permitida. GLI revisará esta norma e fará mudanças para incorporar padrões mínimos para qualquer tecnologia nova.

### 1.3.3 Adesão e Cumprimento

Esta norma técnica poderá ser adotada no todo ou em parte por qualquer órgão regulador que deseje implementar um conjunto abrangente de requisitos para Sistemas de Jogos Interativos.

## 1.4 Outros Documentos que Podem ser Aplicados

### 1.4.1 Outras Normas GLI

Esta norma técnica cobre os requisitos para os Sistema de Jogos Interativos. Dependendo da tecnologia utilizada por um sistema, normas técnicas adicionais da GLI também poderão ser aplicados.

**OBSERVAÇÃO:** Todas as normas GLI estão disponíveis gratuitamente no site [www.gaminglabs.com](http://www.gaminglabs.com).

### 1.4.2 Padrões Mínimos de Controle Interno do Operador (MICS)

A implementação de um Sistema de Jogos Interativos é uma tarefa complexa e, como tal, exigirá o desenvolvimento de processos e procedimentos internos para garantir que o sistema seja configurado e operado com o nível necessário de segurança e controle. Portanto, espera-se que um conjunto de Especificações Mínimas de Controle Interno (MICS) seja estabelecido para definir os processos internos para a gestão e manuseio de jogos, bem como os requisitos de controle interno de qualquer sistema ou componente de software e hardware, e seus componentes associados.

## 1.5 Interpretação Deste Documento

### 1.5.1 Declaração Geral

Esta norma técnica se aplicará a sistemas que suportam jogos interativos e se destina a ser de maneira geral e não limitar ou autorizar alguns tipos específicos de jogos e funcionalidades. A intenção é fornecer um conjunto de requisitos para cobrir aqueles jogos atualmente conhecidos e permitidos por lei. Este documento não tem como objetivo definir quais partes são responsáveis pelo cumprimento dos requisitos desta norma técnica. É de responsabilidade das partes interessadas de cada operador, determinar a melhor forma de atender aos requisitos estabelecidos neste documento.

**OBSERVAÇÃO:** Esta norma técnica NÃO se aplica aos sistemas que suportam apostas em esportes, competições, jogos e outros tipos de eventos usando um Sistema de Apostas de Eventos. Para o detalhamento de requisitos a serem aplicados neste tipo de sistema, consulte GLI-33 - Normas para Sistemas de Apostas em Eventos.

### 1.5.2 Fornecedores de Softwares e Operadores

Os componentes de um Sistema de Jogos Interativos, embora possam ser construídos de forma modular, são projetados para funcionar perfeitamente em conjunto. Além disso, o Sistema de Jogos Interativos pode ser desenvolvido para ter funcionalidades configuráveis, cuja configuração final dependerá das opções escolhidas pelo operador. Do ponto de vista de teste, poderá não ser possível testar todas as funcionalidades configuráveis de um Sistema de Jogos Interativos enviados por um fornecedor de software se for omitida alguma funcionalidade escolhida pelo operador; no entanto, a configuração que será utilizada no ambiente de produção deverá ser comunicada ao laboratório de teste independente para facilitar a criação de um ambiente de teste funcionalmente equivalente ao de produção. Devido à natureza integrada de um Sistema de Jogos Interativos, existem vários requisitos neste documento que poderão se aplicar a operadores e fornecedores. Nos casos, onde o teste é solicitado para uma versão “white-label” do sistema, uma configuração específica será testada e relatada.

## 1.6 Testes e Auditorias

### 1.6.1 Testes de Laboratório



O laboratório de teste independente testará e certificará os componentes do Sistema de Jogos Interativos de acordo com os capítulos desta norma técnica em um ambiente de teste controlado, conforme aplicável. Quaisquer requisitos que necessitem de procedimentos operacionais adicionais para atender aos requisitos definidos nesta norma, deverão ser documentados no relatório de avaliação e usado para complementar o escopo da auditoria operacional.

### 1.6.2 Auditoria Operacional

A integridade e a precisão da operação de um Sistema de Jogos Interativos é altamente dependente dos procedimentos operacionais, configurações e da infraestrutura de rede do ambiente de produção. Por este motivo, uma auditoria operacional é um complemento essencial para o teste e certificação de um Sistema de Jogos Interativos. A auditoria operacional, está descrita nos seguintes anexos desta norma técnica e deverá ser realizada com uma frequência que será especificada pelo órgão regulador:

- a) Anexo A: Auditoria Operacional de Procedimentos e Práticas de Jogos: Isso inclui, mas não se limita a, revisão dos controles internos, procedimentos e práticas para operações de jogos, incluindo, mas não se limitando a, estabelecer regras de jogo, gerenciar jogos, processar vários jogos e transações financeiras, criar e controlar jackpots progressivos, criar e controlar jackpots, gerenciar conta de jogador, estabelecer práticas fundamentais relevantes para a limitação de riscos e quaisquer outros objetivos estabelecidos pelo órgão regulador.
- b) Anexo B: Auditoria Operacional de Controles Técnicos de Segurança: Isso inclui, mas não está limitado a, revisar os processos operacionais que são essenciais para a conformidade, testes de penetração focados na infraestrutura externa e interna, bem como os aplicativos de transferência, armazenamento e/ou processamento de informações de identificação pessoal (PII – *Personally Identifiable Information*) e/ou outras informações confidenciais, e quaisquer outros objetivos estabelecidos pelo órgão regulador.
- c) Anexo C: Auditoria Operacional de Prestadores de Serviços: Isso inclui a avaliação de prestadores de serviços específicos, que podem ser oferecidos diretamente pelo operador ou envolver o serviço de prestadores de serviços terceirizados, incluindo, mas não limitado a, avaliação de serviços de segurança da informação, serviços em nuvem, serviços de pagamento (instituições financeiras, processadores de pagamento, etc.), serviços de localização, serviços de jogos ao vivo e quaisquer outros serviços que possam ser oferecidos diretamente pelo operador ou envolvam o uso de prestadores de serviços terceirizados.



## Capítulo 2: Requisitos do Plataforma/Sistema

### 2.1 Introdução

#### 2.1.1 Declaração Geral

Se o Sistema de Jogos Interativos for composto de vários sistemas de computador em vários sites, o sistema como um todo e toda a comunicação entre seus componentes deverá estar em conformidade com estes requisitos.

### 2.2 Requisitos do Relógio do Sistema

#### 2.2.1 Relógio do Sistema

O Sistema de Jogos Interativos deve manter um relógio interno que garanta a data e hora atuais que serão utilizados para fornecer as seguintes informações:

- a) Registro de data e hora de todas as transações e jogos;
- b) Registro de data e hora de eventos relevantes; e;
- c) Referência de hora para relatórios.

#### 2.2.2 Sincronização de Tempo

O Sistema de Jogos Interativos deverá ser equipado com um mecanismo para garantir que a data e hora entre todos os componentes que compõem o sistema estejam sincronizadas.

### 2.3 Requisitos do Programa de Controle

#### 2.3.1 Declaração Geral

Além dos requisitos contidos nesta seção, deverão ser cumpridos também os requisitos da seção “Procedimentos de Verificação”.

#### 2.3.2 Auto Verificação do Programa de Controle

O Sistema de Jogos Interativos deverão ser capazes de verificar que todos os componentes do programa de controle contidos no Sistema de Jogos Interativos são cópias autênticas dos componentes aprovados do sistema, no mínimo uma vez a cada 24 horas e quando solicitado, usando um método aprovado pela o órgão regulador. O mecanismo de autenticação do programa de controle crítico deve:

- a) Empregar um algoritmo de *hash* criptográfico que produza um *digest* da mensagem de pelo menos 128 bits. Outras metodologias de teste deverão ser revisadas caso a caso.
- b) Incluir todos os componentes críticos do programa de controle que poderão afetar as operações de jogos, incluindo, mas não limitado a, executáveis, bibliotecas, jogos ou configurações de

- sistema, arquivos de sistema operacional, componentes que controlam sistema de geração de relatórios e elementos de banco de dados que afetam a operação do sistema; e
- c) Fornecer uma indicação da falha de autenticação se algum componente crítico do programa de controle crítico for considerado inválido.

### 2.3.3 Verificação Independente do Programa de Controle

Cada componente crítico do programa de controle do Sistema de Aposta de Evento deverá ter um método para ser verificado por meio de um procedimento independente de verificação de terceiros. O processo de verificação de terceiros deverá operar independentemente de qualquer processo ou software de segurança dentro do sistema. O laboratório de testes independente, antes da aprovação do sistema, deverá avaliar o método de verificação de integridade.

## 2.4 Gestão de Jogos

### 2.4.1 Gestão de Jogos

O Sistema de Jogos Interativos deverá ser capaz de desabilitar o seguinte quando solicitado:

- a) Todas as atividades dos jogos;
- b) Temas de jogos individuais/tabelas de pagamento ou versões (por exemplo, desktop, celular, tablet, etc.); e
- c) Logins de jogadores individuais.

### 2.4.2 Mudanças dos Parâmetros de Jackpot

Os requisitos a seguir se aplicam às modificações de jackpots progressivos ou aos parâmetros de valores de incremento do jackpot uma vez que o valor acumulado atual do jackpot já teve contribuições de jogadores e sem ter que exigir que o mesmo seja desativado:

- a) Para jackpots com valores de incremento configuráveis que afetam o retorno ao jogador (RTP), as alterações dos valores de incremento somente poderão ter efeito quando o valor acumulado atual do jackpot for pago;
- b) Para jackpots com um limite máximo configurável que não afeta o RTP do jogo, as mudanças de limite máximo somente poderão ser feitas para um valor maior que o valor atual acumulado. Alternativamente, as alterações no limite máximo poderão ter efeito apenas após pagar o jackpot atual;
- c) Mudanças nos parâmetros não poderão afetar as probabilidades de acionar o pagamento do jackpot atual;
- d) Para jackpots que usam um dado oculto de acionamento para determinar o ganho do mesmo:
  - i. O valor do dado oculto deve ser selecionado novamente ao modificar quaisquer parâmetros que possam resultar em um pagamento imediato devido à modificação; e
  - ii. O valor re-selecionado deve estar na faixa do pagamento atual até o limite máximo e não deve resultar em um pagamento sem qualquer contribuição após a modificação.

### 2.4.3 Mudanças de Jackpot

O Sistema de Jogos Interativos deverá conter um meio seguro para transferir ou combinar contribuições de um jackpot desativado (e qualquer overflow ou fundos de desvio específicos para esse jackpot), corrigir erros de um jackpot, ou quaisquer outros motivos exigidos pelo órgão regulador.

## 2.5 Gestão da Conta do Jogador

### 2.5.1 Declaração Geral

O registro e a verificação da conta do jogador serão exigidos pelo Sistema de Jogos Interativos para que um jogador participe de jogos interativos. Além dos requisitos contidos nesta seção, a seção “Controles de Conta de Jogador” deste documento também deverão ser atendidos.

### 2.5.2 Registro e Verificação

Deverá ser disponibilizada um meio para coletar as informações de identificação pessoal (PII) do jogador antes do registro de uma conta de jogador. Quando o registro e a verificação da conta do jogador forem disponibilizados pelo Sistema de Jogos Interativos, seja diretamente pelo sistema ou em conjunto com o software de um prestador de serviços terceirizado, os seguintes requisitos deverão ser atendidos:

- a) Apenas jogadores com a idade legal para jogar, conforme estipulado pela jurisdição, poderão se registrar para uma conta de jogador. Durante o processo de registro, deverá:
  - i. O registro deverá ser recusado se, ao registrar-se para uma conta de jogador, for informada uma data de nascimento que indique que o jogador é menor de idade, segundo especificado pela jurisdição;
  - ii. Ser informado no formulário de inscrição quais campos de informação são “obrigatórios”, quais não são, e quais serão as consequências do não preenchimento dos campos obrigatórios;
  - iii. Concordar com os termos e condições e política de privacidade;
  - iv. Reconhecer que eles estão proibidos de permitir que qualquer pessoa não autorizada acesse ou use sua conta de jogador;
  - v. Consentir a monitorização e registro da utilização da sua conta de jogador pelo operador e entidade reguladora; e
  - vi. Afirmar que as PII que o jogador está fornecendo para registrar a conta do jogador são verdadeiras.
- b) Efetuar a verificação de identidade antes que um jogador seja autorizado a jogar um jogo. Prestadores de serviços terceirizados para verificação de identidade poderão ser usados, conforme permitido pelo órgão regulador.
  - i. A verificação de identidade deverá autenticar o nome, endereço residencial e data de nascimento do jogador, no mínimo, conforme exigido pelo órgão regulador.
  - ii. A verificação da identidade também deverá verificar se o jogador não está em nenhuma lista de exclusão mantida pelo operador ou pelo órgão regulador ou proibido de estabelecer ou manter uma conta por qualquer outro motivo.
  - iii. Detalhes da verificação de identidade deverão ser mantidos de maneira segura.
- c) A conta do jogador só poderá ser ativada depois que a verificação de idade e identidade forem

concluídas com sucesso; que estiver comprovado que o jogador não está em nenhuma lista de exclusão ou mesmo proibido de estabelecer ou manter uma conta por qualquer outro motivo; o jogador aceitar os termos e condições necessários e a política de privacidade e o registro da conta do jogador estiver completo.

- d) Um jogador só poderá ter uma conta de jogador ativa por vez, a menos que seja especificamente autorizado pelo órgão regulador.
- e) O sistema deverá ter a funcionalidade de atualizar as credenciais de autenticação, informações de registro e a conta usada para transações financeiras de cada jogador. Um processo de autenticação multifatorial deverá ser utilizado para esses fins.

### 2.5.3 Acesso do Jogador

Um jogador acessará sua conta de jogador usando credenciais de autenticação como um nome de usuário (ou similar) e uma senha ou algum outro meio alternativo seguro, permitindo o jogador a realizar a autenticação de login no Sistema de Jogos Interativos a partir de um Dispositivo de Jogo Remoto específico. As credenciais de autenticação permitidas estarão sujeitas a definições do órgão regulador, conforme necessário. O requisito não proíbe a opção de mais de um método de autenticação a ser disponibilizado para um jogador acessar sua conta.

- a) Se o sistema não reconhecer as credenciais de autenticação quando informadas, uma mensagem explicativa deverá ser apresentada ao jogador, solicitando que ele tente novamente. A mensagem de erro deverá ser a mesma, independentemente de qual credencial de autenticação estiver incorreta;
- b) Quando um jogador esquecer suas credenciais de autenticação, um processo de autenticação multifatorial deverá ser utilizado para a recuperação ou redefinição de suas credenciais de autenticação.
- c) Após ser autenticados, as informações do saldo atual da conta, incluindo quaisquer créditos de incentivo e opções de transação deverão estar disponíveis para o jogador. Créditos de incentivo restritos e créditos de incentivo que podem expirar deverão ser indicados separadamente.
- d) O sistema deverá possibilitar que uma conta seja bloqueada no caso de ser detectada atividade suspeita, como por exemplo, três tentativas de acesso malsucedidas consecutivas em um período de trinta minutos. Um processo de autenticação multifatorial deverá ser utilizado para desbloquear a conta.

**OBSERVAÇÃO:** Quando as senhas são usadas como credencial de autenticação, é recomendável que tenham pelo menos oito caracteres.

### 2.5.4 Inatividade do Jogador

Após trinta minutos de inatividade em um Dispositivo de Jogo Remoto, ou um período determinado pelo órgão regulador, o jogador deverá se autenticar novamente para ter acesso a sua conta.

- a) Nenhum jogo ou transação financeira terá acesso permitido no dispositivo até que o jogador seja autenticado novamente.
- b) Um meio mais simples poderá ser oferecido ao jogador para a reautenticação no dispositivo, como autenticação em nível de sistema operacional (por exemplo, biometria) ou um Número de

Identificação Pessoal (PIN). Outros meios de reautenticação deverão ser avaliados, caso a caso, pelo laboratório de teste independente.

- i. Esta funcionalidade poderá ser desativada baseada nas preferências do jogador e/ ou do órgão regulador.
- ii. Uma vez a cada trinta dias, ou em um período determinado pelo órgão regulador, o jogador será solicitado a se autenticar, informando todos os dados novamente, no dispositivo.

### 2.5.5 Limitações e Exclusões

O Sistema de Jogos Interativos deverá ser capaz de acatar corretamente quaisquer limitações e/ou exclusões estabelecidas pelo jogador e/ou operador, conforme exigido pelo órgão regulador:

- a) Quando o sistema possui a funcionalidade de gerenciar diretamente as limitações e/ou exclusões, os requisitos aplicáveis nas seções "Limitações e Exclusões", deste documento, deverão ser avaliados;
- b) As limitações configuradas pelo jogador não deverão anular as limitações impostas pelo operador, se estas são mais restritivas. As limitações mais restritivas deverão ser as prioritárias; e
- c) As limitações não deverão ser comprometidas por eventos de status internos, como pedidos de exclusão feitos pelo jogador e revogações.

### 2.5.6 Transações Financeiras

Quando as transações financeiras são processadas automaticamente pelo Sistema de Jogos Interativos, os seguintes requisitos deverão ser atendidos:

- a) O sistema deve confirmar/negar todas as transações financeiras iniciadas, incluindo:
  - i. O tipo de transação (depósito/saque);
  - ii. O valor da transação; e
  - iii. Para transações negadas, uma mensagem descritiva explicando o porquê a transação não foi concluída conforme iniciada.
- b) Depósitos na conta de um jogador poderão ser feitos por meio de uma transação de instrumento de débito, transação de cartão de crédito ou outros métodos que ofereçam uma trilha de auditoria robusta.
- c) Os fundos estarão disponíveis para apostas somente após receber do emissor ou o emissor fornecer um número de autorização, indicando que os fundos estão autorizados. O número de autorização deverá ser mantido em um log de auditoria.
- d) Os pagamentos de uma conta de jogador (incluindo transferência de fundos) deverão ser efetuados diretamente para uma conta em nome do jogador em uma instituição financeira ou encaminhar para o endereço do jogador o pagamento usando um serviço de entrega seguro ou por outro método que não seja proibido pelo órgão regulador. O nome e endereço deverão ser os mesmos que informados nos detalhes de registro do jogador.
- e) Se um jogador iniciar uma transação financeira e essa transação exceder os limites estabelecidos pelo operador e/ou órgão regulador, esta transação só poderá ser processada desde que o jogador seja claramente notificado de que será permitida uma transação de um valor menor que o solicitado.

- f) Não será permitido transferir fundos entre duas contas de jogador.

### 2.5.7 Histórico de Transações ou Extrato de Conta

O Sistema de Jogos Interativos deverá fornecer um registro de transações ou um extrato de conta ao jogador quando solicitado. As informações enviadas deverão ser suficientes para permitir ao jogador reconciliar o registro ou o extrato contra seus próprios registros financeiros. As informações a serem fornecidas deverão incluir, no mínimo, detalhes sobre os seguintes tipos de transações, no último ano ou em outro período, conforme solicitado pelo jogador ou pelo órgão regulador:

- a) Transações financeiras (com registro de data/hora e com um ID de transação exclusivo):
- i. Depósitos efetuados na conta do jogador;
  - ii. Saques efetuados na conta do jogador;
  - iii. Créditos de incentivo adicionados/removidos da conta do jogador (exceto os créditos ganhos em um jogo);
  - iv. Ajustes ou modificações manuais efetuados na conta do jogador (por exemplo, devido a reembolsos);
- b) Histórico do jogo (por jogo temático):
- i. O nome do jogo temático e o tipo de jogo (rodilho, blackjack, pôquer, mesa, etc.);
  - ii. Valor total apostado, incluindo quaisquer créditos de incentivo (se aplicável); e
  - iii. Valor total ganho em jogadas finalizadas, incluindo quaisquer créditos de incentivo e/ou prêmios e quaisquer jackpots progressivos e/ou jackpots incrementais (se aplicável).

### 2.5.8 Programas de Fidelidade do Jogador

Programas de fidelidade de jogadores são quaisquer programas que oferecem prêmios de incentivo para os jogadores, normalmente baseados no volume da aposta ou valores recebidos de um jogador. Se os programas de fidelidade do jogador forem oferecidos pelo Sistema de Jogos Interativos, os seguintes princípios deverão ser aplicados:

- a) Os prêmios deverão estar igualmente disponíveis para todos os jogadores que atingirem o mesmo nível definido de qualificação, com base nos pontos de fidelidade;
- b) O resgate dos pontos de fidelidade ganhos deverá ser uma transação segura que debita automaticamente o saldo dos pontos pelo valor do prêmio resgatado; e
- c) Todas as transações referentes a pontos de fidelidade do jogador deverão ser registradas pelo sistema.

## 2.6 Software de Jogo

### 2.6.1 Declaração Geral

O Software de Jogo será utilizado para permitir que o jogador efetue jogadas e transações financeiras com o Sistema de Jogos Interativos que, baseado no design em que foi desenvolvido, poderá ser baixado ou instalado no Dispositivo de Jogo Remoto, executado a partir do Sistema de Jogos Interativos que será acessado pelo Dispositivo de Jogo Remoto ou uma combinação dos dois.



### 2.6.2 Identificação do Software

O Software de Aposta deverá conter informações suficientes para identificar o software e sua versão.

### 2.6.3 Validação do Software

Para o Software de Jogo instalado localmente no Dispositivo de Jogo Remoto, deverá ser possível autenticar que todos os componentes de software críticos são válidos cada vez que o software for carregado para uso e, quando suportado pelo sistema, sempre que solicitado, conforme exigido pelo órgão regulador. São considerados Componentes de Software Críticos, mas não estão limitados a: regras de jogo, informações de tabela de pagamento, elementos que controlam as comunicações entre o Dispositivo de Jogo Remoto e o Sistema de Jogos Interativos, ou outros componentes de software que são necessários para garantir a operação adequada do software. No caso de erro no processo de autenticação (ou seja, incompatibilidade de programa ou falha de autenticação), o software deverá impedir as operações de jogo e exibir uma mensagem de erro apropriada.

**OBSERVAÇÃO:** Os mecanismos de verificação do programa serão avaliados caso a caso e aprovados pelo órgão regulador e pelo laboratório de testes independente, com base nas práticas de normas de segurança da indústria.

### 2.6.4 Comunicações

O Software de Jogo deverá ser projetado ou programado de forma que possa se comunicar apenas com componentes autorizados através de meios de comunicação seguro. Se a comunicação entre o Sistema de Jogos Interativos e o Dispositivo de Jogo Remoto for perdida, o software deverá impedir que outras operações de jogo sejam efetuadas e exibir uma mensagem de erro apropriada. Será permitido que o software detecte este erro quando o dispositivo tentar se comunicar com o sistema.

### 2.6.5 Interações Cliente-Servidor

O jogador pode obter/baixar um aplicativo ou pacote de software contendo o Software de Jogo ou acessar o software utilizando um navegador para participar de jogos e transações financeiras no Sistema de Jogos Interativos.

- a) Os jogadores não poderão usar o software para transferir dados entre si, além das funções de bate-papo (por exemplo, texto, voz, vídeo, etc.) e arquivos autorizados (por exemplo, imagens de perfil de usuário, fotos, etc.);
- b) O software não está autorizado a desabilitar automaticamente nenhum antivírus e/ou programas de detecção de vírus ou alterar quaisquer regras de firewall configuradas pelo dispositivo com a finalidade de abrir portas que estão bloqueadas por um firewall de hardware ou software;
- c) O software não deverá acessar nenhuma porta TCP/UDP (seja automaticamente ou solicitando que o usuário acesse manualmente) que não seja necessária para a comunicação entre o Dispositivo de Jogo Remoto e o servidor;
- d) Se o software incluir funcionalidades adicionais não relacionadas a jogos, essas funcionalidades adicionais não deverão alterar a integridade do software de nenhuma maneira;
- e) O software não deverá ter a capacidade de substituir as configurações de volume definidas pelo



- Dispositivo de Jogo Remoto;
- f) O software não deverá ser usado para armazenar informações confidenciais. É recomendado que o preenchimento automático, o cache de senhas ou outros métodos que preencherão os campos de senhas sejam desabilitados por default para o software; e
  - g) O software não deverá armazenar nenhuma lógica utilizada para gerar o resultado de qualquer jogo. Todas as funções críticas, incluindo a geração de qualquer resultado do jogo, deverão ser geradas pela Plataforma de Jogo e ser independente do Dispositivo de Jogo Remoto.

### 2.6.6 Verificação de Compatibilidade

Durante qualquer instalação ou inicialização e antes de iniciar as operações de jogo, o Software de Jogador usado em conjunto com o Sistema de Jogos Interativos deverá detectar quaisquer incompatibilidades ou limitações de recursos com o Dispositivo de Jogo remoto que impedirá a operação adequada do software (por exemplo, versão do software, especificações mínimas não atendidas, tipo de navegador, versão do navegador, versão do plug-in, etc.). Se forem detectadas incompatibilidades ou limitações de recursos, o software deverá impedir as operações de jogo e deverá exibir uma mensagem de erro apropriada.

### 2.6.7 Conteúdo do Software

O Software de jogo não deverá conter nenhum código malicioso ou funcionalidade considerada de natureza maliciosa, pelo órgão regulador. Isso inclui, mas não está limitado a: extração/transferência de arquivos não autorizados, modificações de dispositivos não autorizadas, acesso não autorizado a qualquer informação pessoal armazenada localmente (por exemplo, contatos, calendário, etc.) e malware.

### 2.6.8 Cookies

Quando cookies são utilizados, os jogadores deverão ser informados sobre o uso do cookie na instalação do Software de Jogo ou durante o registro do jogador. Quando os cookies são necessários para o jogo, o jogo não podem ocorrer se eles não forem aceitos pelo Dispositivo de jogo remoto. Todos os cookies utilizados não poderão conter código malicioso.

### 2.6.9 Acesso à Informação

Além dos “Requisitos do Jogo” neste documento, o Software de Jogo deverá ser capaz de exibir, diretamente na interface do usuário ou em uma página acessível ao jogador, os itens especificados nas seguintes seções deste documento:

- a) “Regras e conteúdo de Jogo”;
- b) “Informações de proteção do jogador”;
- c) “Termos e condições”; e
- d) “Política de privacidade”.

## 2.7 Requisitos de localização

### 2.7.1 Declaração Geral

Os requisitos desta seção deverão ser aplicados para a detectar a localização do jogador. Além dos requisitos contidos nesta seção, o operador ou o prestador de serviços terceirizado que mantém esses componentes, os serviços e/ou aplicativos deverão atender aos procedimentos operacionais e controles indicados na seção "Serviços de localização" deste documento.

### 2.7.2 Prevenção de Fraude de Localização

O Sistema de Jogos Interativos deverá possuir um mecanismo para detectar o uso de software de desktop remoto, *rootkits*, virtualização e/ou quaisquer outros programas identificados como tendo a capacidade de contornar a detecção da localização. Para tal, deverá seguir as melhores práticas de medidas de segurança para:

- a) Detectar e bloquear a fraude de dados de localização antes de iniciar cada aposta (por exemplo, aplicativos de localização falsos, máquinas virtuais, programas de área de trabalho remota, etc.);
- b) Verificar o endereço IP de cada conexão de dispositivo de jogo remoto a uma rede, para garantir que uma rede privada virtual (VPN) ou serviço proxy não esteja em uso;
- c) Detectar e bloquear dispositivos que indicam violação ao nível do sistema (por exemplo, *root*, *jailbreaking*, etc.);
- d) Impedir ataques do tipo "man-in-the-middle" ou técnicas de hacking semelhantes e evitar a manipulação de código; e
- e) Utilizar mecanismos de detecção e bloqueio verificáveis para um nível de aplicativo.

### 2.7.3 Detecção de Localização em uma Rede Privada

Nos locais onde os jogos interativos são executados utilizando uma rede privada, como uma rede local sem fio (WLAN), o Sistema de Jogos Interativos deverá incorporar um dos seguintes métodos que poderá rastrear a localização de todos os jogadores conectados à rede:

- a) Um serviço ou aplicativo de detecção de localização em que cada jogador deverá passar por uma verificação de localização antes de iniciar cada jogo. Este serviço ou aplicativo deverá atender aos requisitos especificados na próxima seção "Detecção de Localização em uma Rede Pública"; ou
- b) Um componente de detecção de localização que detecte em tempo real quando algum jogador não está mais no limite permitido e impeça que qualquer outro jogo seja feito. Isto poderá ser feito utilizando hardwares de TI específicos, como antenas direcionais, sensores Bluetooth ou outros métodos a serem avaliados caso a caso pelo laboratório de teste independente.

### 2.7.4 Detecção de Localização em uma Rede Pública

Nos locais onde os jogos interativos são executados utilizando uma rede pública, como a internet, o Sistema de Jogos Interativos deverá incorporar um serviço de detecção de localização ou uma aplicação para detectar razoavelmente e monitorar dinamicamente a localização de um jogador que tenta jogar um jogo, monitorar e permitir o bloqueio de tentativas não autorizadas de jogar um jogo.

- a) Cada jogador deverá passar por uma verificação de localização antes de iniciar o primeiro jogo, logo depois de fazer o login em um Dispositivo de Jogo Remoto específico. As verificações de localização subsequentes nesse dispositivo deverão ocorrer antes de iniciar os jogos e após a detecção de uma mudança no endereço IP do jogador, após um período de trinta minutos, desde a última verificação de localização, ou conforme determinado pelo órgão regulador:
  - i. Se a verificação de localização indicar que o jogador está fora dos limites permitidos ou não conseguir localizar o jogador, o jogo não deverá ser iniciado e o jogador deverá ser notificado disto.
  - ii. Um registro deverá ser gravado com a data/hora informada, sempre que uma violação de localização for detectada, incluindo o ID único do jogador e a localização encontrada.
- b) Um método de geolocalização deverá ser utilizado para fornecer a localização física de um jogador e um raio de confiança associado. O raio de confiança deverá estar localizado inteiramente dentro do limite permitido.
- c) Fontes de dados de localização precisa (Wi-Fi, GSM, GPS, etc.) deverão ser utilizadas pelo método de geolocalização para confirmar a localização do jogador. Se a única fonte de dados de localização disponível de um Dispositivo de Jogo Remoto for um endereço IP, os dados de localização de um dispositivo móvel registrado na conta do jogador poderá ser usado como uma fonte de dados de localização alternativa nas seguintes condições:
  - i. O dispositivo de jogo remoto (onde a jogo está sendo feita) e o dispositivo móvel deverão estar próximos um do outro.
  - ii. Se permitido pelo órgão regulador, os dados de localização, com base na operadora de um dispositivo móvel, poderão ser usados se nenhuma outra fonte de dados de localização além de de endereços IP, estiver disponível.
- d) O método de geolocalização deverá possuir a capacidade de controlar se o raio de precisão da fonte de dados de localização está permitida sobrepor ou exceder as zonas de segurança definidas ou o limite permitido.
- e) Para mitigar e contabilizar as discrepâncias entre as fontes de mapeamento e variações nos dados geoespaciais, polígonos de limite com base em mapas auditados e aprovados pelo órgão regulador, bem como dados de localização de sobreposição, polígonos de limite deverão ser utilizados.
- f) O método de geolocalização deverá monitorar e sinalizar para investigação quaisquer jogos executados por uma única conta jogador em locais geograficamente inconsistentes (por exemplo, foram identificados jogadores em locais onde seria impossível a movimentação, de um lugar para outro, no tempo averiguado).

## 2.8 Informação a Serem Mantidas

### 2.8.1 Retenção de Dados e Informações de Data/Hora

O Sistema de Jogos Interativos deverá ser capaz de manter e fazer backup de todos os dados conforme exposto nesta seção:

- a) O relógio do sistema deverá ser utilizado para obter todas as informações de data/hora.
- b) O sistema deverá fornecer um mecanismo para exportar os dados para fins de análise e auditoria/verificação (por exemplo, CSV, XLS).

## 2.8.2 Informações Sobre o Jogo

Para cada jogo individual jogado pelo jogador, as informações que deverão ser mantidas e backupearadas pelo Sistema de Jogos Interativos deverão incluir, quando aplicável:

- a) A data e hora em que o partida foi jogada;
- b) A denominação utilizada na jogada, se for um tipo de jogo multi-denominação;
- c) A tela associada ao resultado final da jogada (tela de últimas jogadas), através de gráficos ou por meio de uma descrição de texto clara;
- d) Os valores disponíveis para apostas no início e/ou no final da jogada;
- e) Valor total apostado, incluindo quaisquer créditos de incentivo;
- f) Valor total ganho, incluindo:
  - i. Quaisquer créditos de incentivo e/ou prêmios; e
  - ii. Quaisquer jackpots progressivos ou incrementais;
- g) Qualquer valor gasto sem estar associado com a aposta, ocorrido entre o início e o fim da jogada;
- h) Valor total de comissão ou tarifas cobradas;
- i) Os resultados de quaisquer escolhas feita pelo jogador e que afetaram o resultado do jogo;
- j) Os resultados de quaisquer fases intermediárias do jogo, como dobrar/apostar ou bônus/jogos especiais;
- k) Se um jackpot progressivo e/ou um jackpot incremental for ganho, uma indicação de que o jackpot foi concedido;
- l) Qualquer instrução oferecida ao jogador para jogos com habilidade;
- m) Contribuições para jackpots progressivos ou jackpots incrementais;
- n) Informações de localização relevantes;
- o) O status atual da jogada (em andamento, concluída, interrompida, cancelada, etc.);
- p) ID exclusivo do ciclo de jogo e/ou ID da sessão de jogo (se diferente);
- q) ID exclusivo do jogo temático/tabela de pagamento; e
- r) ID exclusivo do jogador;

**OBSERVAÇÃO:** Para jogos individuais com vários jogadores, tais informações deverão ser registradas para cada jogador.

## 2.8.3 Informações de Jogos Temáticos/Tabela de Pagamento

Para cada jogo temático individual e tabela de pagamento disponível para ser jogado, as informações que deverão ser mantidas e backupearadas pelo Sistema de Jogos Interativos deverão incluir, quando aplicável:

- a) ID exclusivo do jogo temático/tabela de pagamento;
- b) Dados de configuração do jogo (por exemplo, denominações, categorias de apostas, etc.);
- c) A data/hora em que o jogo temático/tabela de pagamento foi disponibilizado para jogo;
- d) Percentual de retorno teórico ao jogador (RTP);
- e) Quantidade de jogadas efetuadas;
- f) Valor total de todas as apostas, sem incluir:
  - i. Quaisquer créditos de incentivo apostados; e
  - ii. Apostas subsequentes feitas com valores ganhos e acumulados durante a jogada, adquiridos

- a partir de recursos como dobrar/apostar, por exemplo;
- g) Valor total pago para jogadas ganhadoras, sem incluir:
    - i. Quaisquer créditos de incentivo e/ou prêmios ganhos; e
    - ii. Quaisquer jackpots progressivos e/ou jackpots incrementais ganhos;
  - h) Valor total pago oriundos de jackpots progressivos e/ou jackpots incrementais ganhos;
  - i) Valor total de créditos de incentivo apostados;
  - j) Valor total de créditos de incentivo e/ou prêmios ganhos;
  - k) Valor total de apostas anuladas ou canceladas, incluindo quaisquer créditos de incentivo;
  - l) Valor total de gasto, que não esteja relacionado as apostas feitas durante a jogada;
  - m) O número de vezes que cada jackpot foi concedido;
  - n) Para jogos que oferecem a possibilidade de dobrar/apostar:
    - i. Valor total apostado em dobrar/apostar;
    - ii. Valor total ganho em dobrar/apostar;
    - iii. Número de vezes que foi jogado o dobrar/apostar;
    - iv. Número de vezes em que ganhou o dobrar/apostar;
  - o) Valor total de comissões ou tarifas cobradas;
  - p) O status atual do jogo temático/tabela de pagamento (em andamento, concluído, interrompido, cancelado, etc.);
  - q) A data/hora em que o jogo temático/tabela de pagamento foi ou está programado para ser desativado (em branco até que seja conhecido).

#### 2.8.4 Informações de Competição/Torneio

Para os Sistemas de Jogos Interativos que suportam competição/torneio, as informações a serem mantidas e contidas em backups pelo Sistema de Apostas de Eventos devem incluir para cada competição/torneio:

- a) Nome ou identificação da competição/torneio;
- b) Data/hora em que a competição/torneio ocorreu ou irá ocorrer (se conhecido);
- c) ID do jogo temático/tabela de pagamento que irá participar;
- d) Para cada jogador registrado:
  - i. ID único do jogador;
  - ii. Valor da taxa de inscrição cobrada, incluindo quaisquer créditos de incentivo e a data em que foi cobrada;
  - iii. Pontuação/classificação dos jogadores;
  - iv. Valor de ganhos pagos, incluindo quaisquer créditos de incentivo, e a data do pagamento;
- e) Valor total cobrado de taxas de inscrição, incluindo quaisquer créditos de incentivo;
- f) Valor total de ganhos pagos aos jogadores, incluindo quaisquer créditos de incentivo;
- g) Valor total de comissões ou tarifas cobradas; e
- h) O status atual da competição/torneio (em andamento, concluído, interrompido, cancelado, etc.);

#### 2.8.5 Informações da Conta do Jogador

Para cada conta de jogador, as informações a serem mantidas e backupeadas pelo Sistema de Jogos Interativos, deverão ser:

- a) Usuário e ID único do jogador (se diferentes)
- b) Informações de identificação pessoal (PII) do jogador, como:
  - i. As informações coletadas pelo operador para registrar um jogador e criar uma conta, incluindo o nome, endereço residencial e data de nascimento;
  - ii. PII criptografados, incluindo o número de identificação do jogador (número do seguro social, CPF, RG, número do passaporte ou equivalente), credenciais de autenticação (senha, PIN, etc.) e informações financeiras pessoais (números de instrumentos de débito, números de cartão de crédito, números de contas bancárias, etc.);
- c) A data e o método de verificação de identidade, incluindo, quando aplicável, descrição da credencial de identificação fornecida por um jogador para confirmar sua identidade e sua data de expiração;
- d) Data em que o jogador aceitou os termos e condições do operador e a política de privacidade;
- e) Detalhes da conta e saldo atual, incluindo quaisquer créditos de incentivo. Todos os créditos de incentivo restritos e créditos de incentivo que têm uma possível data de expiração deverão ser mantidos separadamente;
- f) Contas anteriores, se houver, e motivo para desativação;
- g) A data e a forma em que a conta foi registrada (por exemplo, remoto ou no local);
- h) Data/hora em que a conta foi acessada por qualquer pessoa (jogador ou operador), incluindo endereço de IP;
- i) Informações sobre exclusões/limitações, conforme exigido pelo órgão regulador:
  - i. A data e hora em que foi solicitado (se aplicável);
  - ii. Descrição e motivo da exclusão/limitação;
  - iii. Tipo de exclusão/limitação (por exemplo, exclusão imposta pelo operador, restrição imposta pelo jogador);
  - iv. Data de início da exclusão/limitação (se aplicável);
  - v. Data de fim da exclusão/limitação (se aplicável);
- j) Informações sobre transações financeiras:
  - i. Tipo de transação (por exemplo: depósito, saque, ajuste, despesas não relacionadas com apostas);
  - ii. Data/hora da transação;
  - iii. ID único da transação;
  - iv. Valor da transação;
  - v. Saldo total antes/depois da transação;
  - vi. Valor total de taxas pagas pela transação (se aplicável);
  - vii. Identificação do usuário que realizou a transação (se aplicável);
  - viii. Status da transação (pendente, confirmada, etc.);
  - ix. Forma do depósito/saque (por exemplo, dinheiro, cheque pessoal, cheque administrativo, transferência bancária, ordem de pagamento, instrumento de débito, cartão de crédito, transferência eletrônica de fundos, etc.);
  - x. Número da autorização do depósito;
  - xi. Informações relevantes de localização;
- k) Informações de jogo de persistência, se compatível com o Sistema de Jogos Interativos:
  - i. ID exclusivo do jogo temático/tabela de pagamento, se está vinculado a um jogo temático ou a uma tabela de pagamento em particular;
  - ii. Aportes do jogo, poderes obtidos ou informações semelhantes;
  - iii. Último porto seguro, se for possível continuar a partir do porto seguro;



- l) Informações do identificador, se for compatível com o Sistema de Jogos Interativos:
  - i. ID único do jogo temático/tabela de pagamento, se está vinculado a um jogo temático ou tabela de pagamento específico;
  - ii. Data/hora da transação;
  - iii. ID único da transação;
  - iv. Os critérios para o uso do identificador (nível de habilidade do jogador, adesões, associações de conta, informações de rastreamento do jogador, requisitos de habilidade do jogo, etc.);
  - v. Tipo de ação realizada ou alteração feita no jogo (por exemplo, mudança de regra de jogo, mudança de tabela de pagamento ou outra mudança de configuração relacionada ao resultado do jogo); e
- m) O status atual da conta do jogador (por exemplo, ativo, inativo, fechado, excluído, etc.).

### 2.8.6 Informações de Incentivos

Para Sistema de Jogos Interativos que suportam prêmios de incentivo que poderão ser resgatados em dinheiro, créditos para apostar, ou mercadoria, as informações a serem mantidas e backupeadas pelo Sistema de Jogos Interativos, para cada incentivo oferecido deverão ser, se aplicável:

- a) ID único do incentivo oferecido;
- b) Data/hora em que o incentivo se tornou disponível;
- c) Saldo atual para prêmios de incentivo;
- d) Valor total de prêmios de incentivo emitidos;
- e) Valor total dos prêmios de incentivo resgatados;
- f) Valor total dos prêmios de incentivo expirados;
- g) Valor total de ajustes dos prêmios de incentivo;
- h) Status atual do incentivo (ativo, inativo, etc); e
- i) Data/hora em que o incentivo foi ou está agendado para ser desativado (deixar em branco até que seja definido);

### 2.8.7 Informações de Jackpot

Para Sistema de Jogos Interativos que suportam Jackpots Progressivos ou Jackpots Incrementais, as informações a serem mantidas e backupeadas pelo Sistema de Jogos Interativos, para cada jackpot oferecido deverão ser, se aplicável:

- a) ID único do jackpot (se o jackpot não estiver vinculado a um determinado jogo temático, tabela de pagamentos ou jogador);
- b) Data/hora em que o jackpot se tornou disponível;
- c) IDs do jogo temático/tabela de pagamento associados ao jackpot;
- d) ID único do jogador, se o jackpot estiver associado a um jogador particular;
- e) Valor atual do Jackpot (a ser pago);
- f) Quaisquer outros fundos contendo contribuições para o jackpot, se aplicável:
  - i. Valor atualizado, do montante que ultrapassa o teto, quando exigido pelo órgão regulador (*overflow*);
  - ii. Valor atual do Esquema de Desvio do Jackpot (fundo de reserva)
- g) Valor de restabelecimento do Jackpot, quando é diferente do valor inicial (valor de restabelecimento);



- h) Quando os parâmetros são configuráveis após a configuração inicial:
  - i. Valor Inicial do Jackpot (Valor Inicial);
  - ii. Percentual de incremento (Incremento);
  - iii. Valor limite do jackpot (Teto);
  - iv. Percentual de incremento ao atingir o teto (Incremento Secundário);
  - v. Percentual de incremento para o Esquema de Desvio (Incremento Oculto);
  - vi. Limite do fundo de Desvio (Limite do Desvio);
  - vii. Probabilidades de liberar o pagamento do jackpot (Probabilidades);
  - viii. Quaisquer parâmetros que indicam os períodos de tempo em que o jackpot estará disponível para pagamento (Limite de Tempo);
  - ix. Qualquer informação adicional necessária para reconciliar adequadamente o jackpot;
- i) O status atual do jackpot (ativo, desabilitado, desativado, etc.); e
- j) Data/hora em que o jackpot foi ou está agendado para ser desativado (deixar em branco até que se conheça);

**OBSERVAÇÃO:** Espera-se que para parâmetros não configuráveis, não mantidos ou backupeados pelo Sistema de Jogos Interativos, que seja disponibilizada uma documentação para o operador indicando estes valores fixos.

### 2.8.8 Informações de Eventos Relevantes

As informações de Eventos Relevantes a serem mantidas e backupeadas pelo Sistema de Jogos Interativos devem incluir, se aplicável:

- a) Tentativas de acesso a conta sem sucesso, incluindo endereço IP;
- b) Erros de programa ou incompatibilidade de autenticação;
- c) Períodos significativos de indisponibilidade de qualquer componente crítico do sistema (qualquer período de tempo em que o jogo foi interrompido para os jogadores, e/ou transações que não puderam ser realizadas com sucesso por qualquer usuário);
- d) Valores ganhos que excedem um valor determinado pelo órgão regulador (individual e em conjunto, ao longo de um período de tempo pré-definido), incluindo informações do jogo;
- e) Valores apostados que excedem um valor determinado pelo órgão regulador (individual e em conjunto, ao longo de um período de tempo pré-definido), incluindo informações do jogo;
- f) Sistemas vencidos (caducados), alterações e correções;
- g) Alterações em arquivos de dados ativos que foram efetuados fora da execução normal do programa e do sistema operacional;
- h) Alterações feitas na biblioteca de dados de download, incluindo inclusão, alteração ou exclusão de software, quando suportado;
- i) Alterações feitas em políticas e parâmetros para sistemas operacionais, bancos de dados, redes e aplicativos (por exemplo, configurações de auditoria, configurações de complexidade de senha, níveis de segurança do sistema, atualizações manuais de bancos de dados, etc.);
- j) Mudanças na data/hora do servidor mestre que controla o relógio do sistema;
- k) Alterações nos parâmetros de jogos temáticos (por exemplo, regras do jogo, programações de pagamento, porcentagem de taxas, tabelas de pagamento, etc.);
- l) Alterações nos parâmetros do jackpot progressivo ou do Jackpot incremental;
- m) Alterações nos parâmetros de incentivo (por exemplo, início/fim, valor, elegibilidade, restrições, etc.);

- n) Gerenciamento da Conta do Jogador:
  - i. Ajustes no saldo da conta do jogador;
  - ii. Alterações feitas no PII e em outras informações confidenciais registradas na conta de jogador;
  - iii. Desativação da conta do jogador;
  - iv. Transações financeiras de valores que excedem um valor determinado pelo órgão regulador (únicas e em conjunto ao longo de um período de tempo definido), incluindo informações da transação;
  - v. Saldo negativo da conta do jogador (devido a ajustes e/ou estornos);
- o) Perda irrecuperável de PII e outras informações confidenciais;
- p) Qualquer outra atividade que requeira intervenção do usuário e que tenha ocorrido fora do escopo normal da operação do sistema; e
- q) Outros eventos relevantes ou incomuns que forem considerados aplicáveis pelo órgão regulador.

### 2.8.9 Informações de Acesso do Usuário

Para cada conta de usuário, as informações a serem mantidas e backupeadas pelo Sistema de Jogos Interativos deverão incluir:

- a) Nome do funcionário e cargo ou posição;
- b) Identificação do usuário;
- c) Lista completa e descrição das funções que cada grupo ou conta de usuário poderá executar;
- d) Data/hora em que a conta foi criada;;
- e) Data/hora do último acesso, incluindo o endereço IP;
- f) Data/hora da última alteração de senha;
- g) Data/hora em que a conta foi desabilitada/desativada;
- h) Grupo ao qual a conta do usuário está vinculada (se aplicável); e
- i) Status atual da conta do usuário (por exemplo: ativo, inativa, suspensa, desativada, etc).

## 2.9 Requisitos de Relatório

### 2.9.1 Requisitos Gerais de Relatórios

O Sistema de Jogos Interativos deverá ser capaz de fornecer as informações necessárias para gerar relatórios conforme exigido pelo órgão regulador. Além de atender os requisitos da seção acima "Retenção de dados e Informação de Data/Hora", os seguintes requisitos deverão ser observados na geração dos relatórios necessários:

- a) O sistema deverá ser capaz de fornecer as informações necessárias para geração de relatório sempre que for solicitado, com periodicidade diária e também para outros intervalos exigidos pelo órgão regulador (por exemplo, começo do mês até data atual (MTD), começo do ano até data atual (YTD), do início da operação até hoje (LTD), etc.).
- b) Cada relatório solicitado deve conter:
  - i. O nome do operador (ou outro identificador), o título do relatório, a periodicidade selecionado e a data/hora em que o relatório foi gerado;
  - ii. Se para a periodicidade selecionada não tem nenhuma informação, apresentar a mensagem

- “Sem Informação” ou alguma outra semelhante; e
- iii. Campos intitulados de forma que possam ser claramente compreendidos de acordo com sua função.

**OBSERVAÇÃO:** Além dos relatórios descritos nesta seção, o órgão regulador também poderá exigir outros relatórios utilizando as informações citadas na seção "Informações a Serem Mantidas" deste documento.

### 2.9.2 Relatórios de Desempenho dos Jogos

O Sistema de Jogos Interativos deverá ser capaz de fornecer as informações necessárias para gerar um ou mais relatórios de desempenho dos jogos para cada jogo temático ou tabela de pagamentos, se aplicável:

- a) O nome do jogo temático e tipo de jogo (rodilho, *blackjack*, *poker*, de mesa, etc);
- b) Data/hora que o jogo temático/tabela de pagamento foi disponibilizada para jogar;
- c) Para jogos bancados pela casa:
  - i. Percentagem teórica do RTP;
  - ii. Percentagem atual do RTP;
- d) O número de jogadas efetuadas;
- e) Valor total de apostas coletadas; apresentar valores separados para créditos de incentivo;
- f) Valor total dos ganhos pagos aos jogadores; apresentar valores separados para créditos de incentivo e/ou prêmios;
- g) Valor total de apostas anuladas ou canceladas; apresentar valores separados para créditos de incentivo;
- h) Valor total comissão e taxas cobradas;
- i) Valor total de fundos restantes de jogos interrompidos; apresentar valores separados para créditos de incentivo;
- j) ID do jogo temático/tabela de pagamentos; e
- k) Status atual do jogo temático/tabela de pagamentos (por exemplo: ativo, desabilitado, desativado, etc).

### 2.9.3 Relatórios de Responsabilidade do Operador

O Sistema de Jogos Interativos deverá ser capaz de fornecer as informações necessárias para gerar um ou mais relatórios de responsabilidade do operador, se aplicável:

- a) Valor total retido pelo operador para as contas do jogador; e
- b) Quaisquer fundos operacionais usados para cobrir todas as outras responsabilidades do operador, conforme definido pelo órgão regulador.

### 2.9.4 Relatórios de Pagamentos de Jackpots com Valores Altos

Os Sistema de Jogos Interativos que suportam jackpots progressivos ou incrementais, o sistema deverá ser capaz de fornecer as informações necessárias para gerar um ou mais relatórios de pagamentos de jackpots que excedam um valor definido pelo órgão regulador, se aplicável:

- a) ID único do jackpot (se o jackpot não estiver vinculado a um jogo temático, tabela de pagamentos ou jogador em particular);
- b) ID do jogador ganhador;
- c) ID do jogo temático/tabela de pagamento que pagou o jackpot;
- d) ID do ciclo do jogo ou da sessão do jogo que pagou o jackpot;
- e) Data/hora em que o jackpot foi pago;
- f) Jackpot ganhado e valor pago; e
- g) Identificação do usuário(s) que processou e/ou confirmou o ganho;

### **2.9.5 Relatórios de Eventos Relevantes e Alterações**

O Sistema de Jogos Interativos deverá ser capaz de fornecer as informações necessárias para gerar um ou mais relatórios para cada evento relevante ou alteração, se aplicável:

- a) a) Data/hora do evento relevante e/ou alteração;
- b) Identificação do evento/componente;
- c) Identificação do(s) usuário(s) que realizou e/ou autorizou o evento relevante ou a alteração;
- d) Motivo/descrição do evento relevante ou alteração, incluindo o dado ou parâmetro alterado;
- e) Valor do dado ou parâmetro antes da alteração; e
- f) Valor do dado ou parâmetro após a alteração.

## Capítulo 3: Requisitos do Gerador de Números Aleatórios (RNG)

### 3.1 Introdução

#### 3.1.1 Declaração Geral

Este capítulo estabelece os requisitos técnicos para um Gerador de Números Aleatórios (RNG). Os Tipos de RNGs são os seguintes:

- a) RNGs baseados em software não utilizam dispositivos de hardware e derivam sua aleatoriedade principalmente de um algoritmo baseado em um computador ou baseado em um software. Eles não incorporam aleatoriedade de hardware de forma significativa.
- b) RNGs baseados em hardware derivam sua aleatoriedade de eventos físicos de pequena escala (retroalimentação do circuito elétrico, ruído elétrico, desintegração radioativa, rotação do fóton, etc.).
- c) RNGs mecânicos geram resultados de jogo mecanicamente, utilizando as leis da física (rodilhos, embaralhadores, sopradores, etc.).

**OBSERVAÇÃO:** Veja também os requisitos relacionados na seção “Resultado do Jogo usando um Gerador de Números Aleatórios” no capítulo “Requisitos do jogo” desta Norma.

### 3.2 Requisitos Gerais do RNG

#### 3.2.1 Requisitos do Código Fonte

O laboratório de teste independente deverá revisar o código-fonte de todo e qualquer algoritmo de aleatoriedade principal, algoritmos de escalonamento, algoritmos de embaralhamento e outros algoritmos ou funções que desempenham um papel crítico no resultado final aleatório selecionado para uso por um jogo. Esta revisão deverá incluir a comparação com referências publicadas, se aplicável, uma verificação de fontes de *bias*, erros na implementação, código malicioso, códigos com pontos frágeis que poderão provocar mau funcionamento, *switches* ou parâmetros não mencionados que poderão influenciar na aleatoriedade e *fair play*.

#### 3.2.2 Análises Estatísticas

O laboratório de teste independente deverá utilizar testes estatísticos para avaliar os resultados gerados pelo RNG, depois de escalar, embaralhar ou utilizar outro mapeamento (de agora para frente sempre referido como “resultado final”). O laboratório independente de testes deverá selecionar testes adequados caso a caso, dependendo do RNG que está sendo analisado e seu uso no jogo. Os testes serão selecionados para assegurar a conformidade com a distribuição destinada aos valores, independência estatística entre os sorteios e, se aplicável, a independência estatística entre múltiplos valores dentro de um único sorteio. Os testes aplicados serão avaliados, em conjunto, comparando a um nível de confiança de 99%. A quantidade de dados testados serão a considerada suficiente para

que os desvios significantes de critérios de testes de RNG possam ser detectáveis com alta frequência. No caso de um RNG destinado ao uso variável, é responsabilidade do laboratório de teste independente selecionar e testar um conjunto representativo de utilização como casos de teste. Os testes estatísticos deverão incluir qualquer um ou mais dos seguintes métodos:

- a) Distribuição Total ou *Chi-Square*;
- b) Testes de Sobreposição;
- c) Testes de Coletor de Tickets;
- d) *Run* Testes;
- e) Testes de Correlação de Interação;
- f) Testes de Correlação Serial; e
- g) Testes de Duplicação.

### 3.2.3 Distribuição

Cada seleção disponível de RNG deverá ter a mesma probabilidade de ser escolhida. Quando o design do jogo especifica uma distribuição não uniforme, o resultado final deve estar de acordo com a distribuição desejada.

- a) Todos os algoritmos de escalonamento, mapeamento e embaralhamento utilizado deverão ser imparciais e verificados através de uma revisão de código-fonte. O descarte de valores de RNG será permitido neste contexto e poderá ser necessário para eliminar a parcialidade.
- b) O resultado final deverá ser testado contra a distribuição pretendida utilizando os testes estatísticos adequados (por exemplo, Teste de Distribuição Total).

### 3.2.4 Independência

O conhecimento dos números sorteados em um sorteio não deverá proporcionar informações sobre os números que possam ser sorteados num sorteio futuro. Se o RNG selecionar vários valores dentro do contexto de um único sorteio, conhecer um ou mais valores não deverá proporcionar informações sobre os outros valores dentro do sorteio, exceto quando permitido pela arquitetura do jogo.

- a) Conforme verificado na revisão de código-fonte, o RNG não deverá descartar ou modificar seleções, baseadas em seleções anteriores, exceto se previsto pela arquitetura do jogo (por exemplo: funcionalidade sem troca).
- b) A apresentação do resultado final deverá ser testada quanto à independência entre sorteios e, se aplicável, independência dentro de um sorteio, usando testes estatísticos apropriados (por exemplo, testes de interação ou serial e *runs* testes).

### 3.2.5 Resultados Disponíveis

Conforme verificado na revisão do código-fonte, o conjunto de resultados possíveis produzidos pela solução de RNG (ou seja, o range do RNG), considerado como um todo, deverá ser suficientemente grande para garantir que todos os resultados estejam disponíveis em cada sorteio com a probabilidade adequada, independente dos resultados produzidos anteriormente, exceto quando previsto pela arquitetura do jogo.



### 3.3 Monitoramento e Força do RNG

#### 3.3.1 Força do RNG para Determinar Resultados

O RNG utilizado para gerar os resultados do jogo em uma Plataforma de Jogo deverá ser criptograficamente forte. “Criptograficamente forte” significa que o RNG deverá ser resistente a ataques ou o comprometimento feito por um *hacker* inteligente utilizando recursos computacionais modernos, e que possa ter conhecimento do código fonte do RNG.

#### 3.3.2 Ataques Criptográficos ao RNG

Um RNG criptografado não poderá permitir que seja comprometido por um *hacker* habilidoso com conhecimento do código-fonte. No mínimo, os RNGs criptografados deverão ser resistentes aos seguintes tipos de ataque:

- a) Ataque Criptanalítico Direto: Dada uma sequência de valores anteriores gerados pelo RNG, deverá ser computacionalmente inviável prever ou estimar os valores futuros de um RNG. Isso deverá ser garantido através do uso adequado de um algoritmo criptografado reconhecido (algoritmo RNG, *hash*, cifrado, etc.). Observe que um RNG baseado em hardware ou um RNG mecânico poderá potencialmente ser qualificado como um algoritmo criptografado, desde que passe no teste estatístico;
- b) Ataque de Entrada Conhecida: Deverá ser inviável determinar computacionalmente ou estimar o estado do RNG após o *seed* inicial. Em particular, o RNG não deverá ser inicializado com um *seed* a partir de um valor de tempo específico. O fornecedores deverão garantir que os jogos não terão o mesmo *seed* inicial. Os métodos para diferenciar os *seeds* não deverão comprometer a força criptográfica do RNG; e
- c) Ataque de Extensão de Comprometimento de Estado: O RNG deverá modificar periodicamente seu estado, por meio do uso de entropia externa, limitando a duração efetiva de qualquer tentativa de ataque bem-sucedida por um *hacker*.

**OBSERVAÇÃO:** Devido aos contínuos avanços computacionais e nas pesquisas criptográficas, a conformidade com estes critérios deverá ser reavaliada sempre que exigido pelo órgão regulador.

#### 3.3.3 Monitoramento de Resultados Dinâmicos para RNGs Baseados em Hardware

Devido a sua natureza física, o desempenho dos RNGs baseados em hardware poderão se deteriorar ao longo do tempo ou, de outra forma, funcionar mal, independente da Plataforma de Jogo. A falha de um RNG baseado em hardware poderá ter consequências graves para o uso designado do RNG. Por este motivo, se um RNG baseado em hardware for utilizado, deverá haver monitoramento dinâmico dos resultados por meio de testes estatísticos. Este processo de monitoramento deverá desativar o jogo quando um mau funcionamento ou alguma corrupção for detectada.

### 3.4 RNG Mecânico (Dispositivo Físico de Aleatoriedade)

#### 3.4.1 Declaração Geral



Os requisitos descritos nesta seção se aplicam a RNGs mecânicos ou aos “dispositivos físicos de aleatoriedade”. Embora o software possa fazer parte deste dispositivo, o software estará principalmente limitado a operação de máquinas e/ou a leitura e gravação de dados do resultado do jogo (o software não desempenhará um papel determinante na geração do resultado do jogo).

**OBSERVAÇÃO:** Dispositivos que criam ou exibem fiel e mecanicamente o resultado do jogo gerado por um RNG de computador não serão considerados dispositivos físicos de aleatoriedade e deverão ser testados como RNGs uma vez que a reprodução fiel do resultado gerado do RNG tenha sido garantida. Dispositivos físicos de aleatoriedade poderão incorporar RNGs em funções secundárias (por exemplo, velocidade de rotação). Estes RNGs secundários não precisarão ser avaliados em relação aos requisitos de RNG aqui descritos, pois não selecionam diretamente o resultado do jogo. Porém, o dispositivo físico de aleatoriedade deverá ser testado como um todo, conforme descrito nesta seção.

**OBSERVAÇÃO:** Os componentes aprovados de um dispositivo físico de aleatoriedade não poderá ser trocado ou substituído por componentes não aprovados, uma vez que eles são essenciais para o comportamento e o desempenho dos dispositivos físicos de aleatoriedade. Os "componentes aprovados" neste contexto incluem aqueles itens físicos que produzem o comportamento aleatório - por exemplo, bolas em um bombo, cartas em um embaralhador, etc. Por exemplo, um embaralhador certificado pelo laboratório de teste independente, para utilizar cartas de plástico, não poderá ser considerado como um equivalente aprovado do mesmo embaralhador mecânico, que usa carta de papel.

### 3.4.2 Coleta de Dados

Para proporcionar a melhor garantia de comportamento aleatório, o laboratório de teste independente deverá coletar, pelo menos, 10.000 dados de resultados de jogos. A coleta de dados deverá ser realizada utilizando um método razoavelmente semelhante ao uso pretendido do dispositivo, quando em produção (no campo). Em particular, a configuração e a calibração recomendadas deverão ser executadas inicialmente, e o dispositivo e os componentes (cartões, bolas, etc.) deverão ser substituídos ou reparados durante o período de coleta, conforme recomendado pelo fabricante.

**OBSERVAÇÃO:** Devido a questões de viabilidade associadas a coleta razoável de dados em alguns dispositivos, depois de analisar caso a caso, o órgão regulador poderá decidir aceitar como resultados dos testes uma quantidade menor de dados. Da mesma forma, uma quantidade maior poderá ser solicitada. Independentemente, o laboratório de teste independente indicará claramente no relatório de certificação a quantidade de dados utilizada para o teste. Quando menos de 10.000 dados forem utilizados, uma declaração sobre as limitações estatísticas causadas pelo teste reduzido será claramente indicada no relatório de certificação.

### 3.4.3 Durabilidade

Todas as peças mecânicas deverão ser construídas com materiais para evitar a degradação de qualquer componente ao longo de sua vida útil pretendida.

**OBSERVAÇÃO:** O laboratório de teste independente poderá recomendar um cronograma de substituição mais rigoroso do que o sugerido pelo fabricante do dispositivo, para cumprir o requisito 'Durabilidade' citado acima. Além disso, o laboratório de teste independente poderá recomendar a inspeção periódica do dispositivo para garantir e manter sua integridade.

#### **3.4.4 Manipulação/Adulteração**

Os jogadores e/ou atendentes de jogo (por exemplo, distribuidores, crupiês, etc.) presentes em jogos ao vivo não deverão ter a capacidade de manipular ou influenciar os dispositivos físicos de aleatoriedade, fisicamente, em relação a geração de dados de resultado do jogo, exceto se for projetado pela arquitetura do jogo.

## Capítulo 4: Requisitos de Jogo

### 4.1 Introdução

#### 4.1.1 Declaração Geral

Este capítulo estabelecerá os requisitos técnicos para a interface do jogador, artwork, imparcialidade do jogo, opções do jogo, resultado do jogo, apresentações e gráficos exibidos ao jogador, porcentagens de pagamento e probabilidades, bônus/recursos do jogo, jackpots progressivos, prêmios progressivos, incremento dos prêmios progressivos, tela de últimas jogadas, modos de jogo, características comuns, jogos com habilidade, torneios e outros requisitos de jogo.

### 4.2 Interface do Jogador

#### 4.2.1 Declaração Geral

A interface do jogador será definida como um aplicativo ou programa de interface pelo qual o usuário visualiza e/ou interage com o Software do Jogo, incluindo telas touchscreen, teclado, mouse ou outras formas o jogador interagir com o dispositivo.

#### 4.2.2 Requisitos da Interface do Jogador

A interface do jogador deverá cumprir com os seguintes requisitos:

- a) Qualquer redimensionamento ou sobreposição da tela de interface do jogador deve ser mapeado com precisão para refletir as alterações de exibição visual e os pontos de clique/touch.
- b) Todas as áreas da tela touchscreen ou botões que permitem a interação do jogador na interface e que afetam o jogo e/ou a integridade ou o resultado do jogo deverão ser claramente identificados de acordo com sua função e deverá operar de acordo com as regras determinadas pelo jogo.
- c) Não deverá haver áreas da tela touchscreen ou botões ocultos ou não documentados em qualquer parte da interface do jogador que afetem o jogo e/ou que afetem a integridade ou o resultado do jogo, exceto se previsto nas regras do jogo.
- d) A exibição das instruções e informações deverão ser adaptadas à interface do jogador. Por exemplo, quando um dispositivo utilizar tecnologias com uma tela menor, será permitido apresentar uma versão resumida das informações do jogo, que estarão acessível diretamente na tela do jogo, e disponibilizar a versão completa das informações do jogo por meio de outro método, como uma tela secundária, tela de ajuda ou outra interface que seja facilmente identificada na tela do jogo em que o jogador está.
- e) Quando vários itens de instruções e informações são exibidos na interface do jogador, será aceitável que estas informações sejam exibidas de forma alternada, desde que o tempo que cada informação é apresentada, dará ao jogador tempo suficiente para que possa ler tal informação.

#### 4.2.3 Entradas Simultâneas

A ativação simultânea ou sequencial de vários dispositivos de interação do jogador, que compreendem uma interface do jogador, não deverá causar mau funcionamento do jogo e não deverá levar a resultados que sejam contrários ao que foi projetado pela arquitetura do jogo.

### 4.3 Requisitos da Sessão de Jogo

#### 4.3.1 Declaração Geral

Uma sessão de jogo será definida como o período que compreende entre, no mínimo, quando um jogador iniciar uma partida ou uma série de partidas em uma Plataforma de Jogo, para um determinado jogo, fazendo uma aposta, e termina quando o resultado final do jogo para aquela partida ou série de partidas coincidir com a saída do jogador do jogo.

**OBSERVAÇÃO:** Esta norma não se destina a impedir ou proibir arquiteturas que permitem o jogo simultâneo de vários tipos de jogos em uma Plataforma de Jogo. Quando vários tipos de jogos são permitidos simultaneamente, os jogadores poderão jogar mais de um jogo ao mesmo tempo em sessões de jogos separadas. No entanto, nestes casos, os contadores e os limites necessários serão tratados separadamente para cada jogo disponível, a medida que será jogado e todos os outros requisitos deste capítulo continuarão a ser aplicados a esta arquitetura de jogo múltiplos.

#### 4.3.2 Escolha de um Jogo

Os requisitos a seguir se aplicarão para permitir a escolha de um jogo específico na interface do jogador:

- a) A Plataforma de Jogo deverá informar claramente ao jogador todos os jogos que estão disponíveis para jogar.
- b) O jogador deverá ser informado sobre o tema do jogo que foi selecionado e está sendo jogado.
- c) O jogador não deverá ser forçado a jogar apenas selecionando um tema do jogo, a menos que na tela do jogo esteja indicado claramente que a seleção do jogo é imutável. Se não for indicado, o jogador deverá ser capaz de retornar ao menu principal ou tela de seleção de jogos sem fazer qualquer aposta.
- d) A tela default do jogo ao entrar no modo de jogo a partir de um menu principal ou da tela de seleção de jogos não deverá ser a tela que exiba o maior prêmio anunciado (exceção quando tiver sido o resultado do último jogo jogado pelo jogador). Isto se aplica apenas ao jogo principal e não a quaisquer bônus/funcionalidades secundárias.

#### 4.3.3 Requisitos do Jogo

Os requisitos a seguir se aplicarão a um jogo, dentro de uma sessão de jogo:

- a) Um ciclo de jogo consiste de todas as ações do jogador e atividades do jogo que ocorrerem desde uma aposta até a próxima aposta. Um ciclo de jogo deverá ser iniciado após o jogador:
  - i. Efetuar uma aposta ou comprometer-se em apostar; e/ou
  - ii. Pressionar um botão "JOGAR" ou executar uma ação semelhante para iniciar um jogo de acordo com as regras do jogo.

- b) Valores apostados ou comprometidos em qualquer ponto no início ou durante o ciclo de um jogo deverá ser subtraído do contador de crédito do jogador ou do saldo da conta do jogador. Não deverá ser aceita nenhuma aposta que possa fazer com que o jogador tenha um saldo negativo.
- c) As seguintes situações de jogo deverão ser considerados parte de um único ciclo de jogo:
  - i. Jogos que ativam um bônus/funcionalidade de jogadas grátis e quaisquer jogadas grátis subsequentes;
  - ii. Bônus/Funcionalidades apresentadas em uma “segunda tela”;
  - iii. Jogos com opção de escolha do jogador (por exemplo, Pôquer ou Blackjack);
  - iv. Jogos em que as regras permitirem apostas de créditos adicionais (por exemplo: seguro de blackjack ou a segunda parte de um jogo de keno de duas partes); e
  - v. Dobrar/Apostar.
- d) Um ciclo de jogo será considerado completo quando todos os valores apostados forem perdidos ou quando for efetuada a transferência final dos créditos para o contador de crédito do jogador ou saldo da conta do jogador. O valor de cada prêmio no final de um ciclo de jogo deverá ser adicionado ao contador de crédito do jogador ou ao saldo da conta do jogador, exceto para prêmios retirados em forma de mercadorias e pagamentos que excedam um determinado valor, se determinado pelo órgão regulador.
- e) Não será possível iniciar uma nova jogada na mesma sessão de jogo antes que o ciclo do jogo atual seja concluído e os valores disponíveis para apostas e o histórico do jogo tenham sido atualizados, incluindo as funcionalidade do jogo listadas acima, a não ser que a ação para iniciar um novo jogo termine o jogo atual de alguma maneira. Algumas exceções serão permitidas nos casos em que, por exemplo, o operador decidir conduzir offline, pagamentos de altos prêmios que serão feitos de forma manual ou se um jogador escolher continuar a jogar enquanto um o pagamento de um prêmio alto estiver pendente

#### 4.3.4 Informações a ser Apresentada

A interface do jogador deverá exibir as seguintes informações durante uma sessão de jogo, exceto quando o jogador estiver visualizando uma tela informativa, como um menu ou tela de ajuda:

- a) Valores atuais disponíveis para apostar;
- b) Denominação escolhida para apostar (se aplicável);
- c) Valor da aposta atual e valor comprometido para todas as apostas ativas ou apresentar informações suficientes para que seja calculada esta informação;
- d) Quaisquer opções de aposta do jogador que ocorreram antes do início do jogo ou durante o jogo;
- e) Para a última jogada concluída, as seguintes informações deverão ser exibidas até a próxima jogada começar ou as opções de aposta serem modificadas ou o jogador sair do jogo:
  - i. Exibição precisa do último resultado do jogo;
  - ii. Valor ganhado; e
  - iii. Quaisquer opções de aposta do jogador ativa.

**OBSERVAÇÃO:** Será aceitável que as informações da última jogada finalizada sejam apagadas antes que as condições acima mencionadas ocorram, desde que as mesmas informações estejam claramente disponíveis para o jogador na seção "Tela de Últimas Jogadas" deste documento.

#### 4.3.5 Contador de Créditos

Dependendo da implementação na Plataforma de Jogo, os valores poderão ser transferidos do saldo da conta do jogador para um contador de crédito durante uma sessão de jogo. Isto poderá ser automático quando o saldo da conta do jogador é automaticamente transferido para o contador de crédito ou a plataforma de jogos apresenta opções de transferência para o jogador, que requerem decisões antes de serem efetivadas. Tais opções incluirá o valor que o jogador deseja transferir para o contador de crédito da sessão. Assim que o jogo terminar, o jogador deverá ter a opção de transferir parte ou o valor total de volta para o saldo da conta do jogador. Sair de uma sessão de jogo, fará com que todos os valores sejam automaticamente transferidos de volta para o saldo da conta do jogador. Além disso, o contador de crédito deverá estar em conformidade com os seguintes requisitos quando em uso:

- a) O contador de crédito deverá estar visível para o jogador a qualquer momento em que uma aposta possa ser feita, a qualquer momento em que seja permitida uma transferência da ou para a conta do jogador, ou a qualquer momento em que o contador estiver sendo aumentado ou diminuído.
- b) O contador de crédito deverá ser exibido em créditos ou no formato da moeda local. Se o contador de crédito do jogo permitir alternar o valor apresentado entre créditos e moeda, esta funcionalidade deverá ser facilmente entendida pelo jogador. O contador de crédito deverá indicar claramente se está sendo exibido em forma de créditos ou em moeda em todo o momento.
- c) Se o valor dos créditos convertidos em moeda local não for um múltiplo par da denominação em que o jogador estiver jogando, ou o valor do crédito tiver um valor fracionado, os créditos exibidos para esse jogo poderão ser exibidos e jogados como um valor inteiro (ou seja, uma parte fracionada). No entanto, o valor do crédito fracionado deverá ser disponibilizado ao jogador quando o saldo do crédito inteiro for zero.
- d) Se os créditos de incentivo restritos e os valores irrestritos do jogador forem combinados em um único contador de crédito, os créditos restritos deverão ser apostados primeiro, conforme permitido pelas regras do jogo, antes que quaisquer fundos irrestritos do jogador sejam apostados.

## 4.4 Informação do Jogo e Regras do Jogo

### 4.4.1 Informação do Jogo e Regras do Jogo

Os requisitos a seguir se aplicarão às informações do jogo, artwork, tabelas de pagamento e telas de ajuda, incluindo qualquer informação escrita, gráfica e auditiva fornecida ao jogador diretamente da interface do jogador ou desde uma página acessível ao jogador:

- a) A interface do jogador e as instruções para o uso do dispositivo de interação do jogador, as informações da tabela de pagamento e as regras do jogo deverão ser completas e inequívocas e não devem ser enganosas ou injustas para o jogador.
- b) As informações da tela de ajuda deverão ser acessadas pelo jogador sem a necessidade de haver valores depositados ou qualquer compromisso de uma aposta. Essas informações deverão incluir descrições de bônus/funcionalidades do jogo, jogo ampliado, jogadas grátis, dobrar, jogo automático, cronômetros, transformações de símbolo, bônus comunitários, jackpots progressivos, jackpots incrementais, etc.



- c) Apostas mínimas, máximas e outras apostas disponíveis deverão ser indicadas, ou poderão ser deduzidas a partir das informações nas artwork, com instruções adequadas para qualquer opção de aposta que será oferecida pelo jogo.
- d) As informações da tabela de pagamento deverão incluir todos os resultados e as combinações de ganhos possíveis, juntamente com seus valores de pagamentos correspondentes, para todas as opções de apostas, ou qualquer outra que afete estes valores, disponíveis no jogo.
- e) As artwork deverão indicar claramente se os prêmios serão apresentados em créditos, moeda local ou alguma outra unidade.
- f) Para as artwork que contenham instruções do jogo que anunciam explicitamente um prêmio em créditos ou em mercadoria, deverá ser possível ganhar o prêmio anunciado em um único jogo ou em uma série de jogos habilitados por um jogo inicial, quando oferecer bônus ou outras opções de jogo, ou a artwork deverão especificar claramente os critérios necessários para ganhar prêmio anunciado.
- g) O jogo deverá refletir qualquer alteração no valor do prêmio, que pode ocorrer durante o curso do jogo. Isto poderá ser feito através de um display digital colocado em um local visível da interface do jogador. O jogo deve estabelecer claramente os critérios pelos quais qualquer valor de prêmio é modificado.
- h) As instruções do jogo apresentadas auditivamente também deverão ser apresentadas por escrito na artwork.
- i) As instruções do jogo deverão ser apresentadas em uma cor que contraste com a cor de fundo das regras do jogo e da tela de jogo para garantir que todas as instruções sejam claramente visíveis/legíveis.
- j) A artwork deverá apresentar claramente as regras para o pagamento de prêmios. Se uma combinação ganhadora específica for paga onde vários ganhos são possíveis, o método de pagamento deverá ser descrito.
  - i. A artwork deverá comunicar claramente o tratamento de resultados de prêmios coincidentes. Por exemplo, se um straight flush for ganho, deverá deixar claro se será ou não interpretado como um flush e um straight, ou se ganhar um 3/4/5 poderá ser interpretado como pagando os 3 prêmios ou apenas o mais alto. Quando uma linha de pagamento puder ser interpretada com várias combinações ganhadoras, deverá haver uma declaração se apenas a combinação ganhadora mais alta será paga por linha ou todas as combinações.
  - ii. Quando o mesmo símbolo puder se qualificar para um pagamento de uma linha e uma combinação dispersa simultaneamente ou onde os pagamentos de linha e combinações dispersas ocorrerem simultaneamente na mesma linha, a artwork deverá indicar se o jogador ganhará os 2 prêmios ou somente o maior dos dois.
  - iii. A artwork deverá comunicar claramente o tratamento de ganhos de combinações dispersas coincidentes em relação a outros ganhos de combinações dispersas possíveis. Por exemplo, a artwork deverá indicar se as combinações de símbolos dispersos pagam todos os prêmios possíveis ou apenas o prêmio mais alto.
- k) Quando instruções de multiplicador são exibidas na artwork, deverá estar claro a quais situações o multiplicador será aplicado e a quais não será aplicado.
- l) Todos os símbolos/objetos do jogo deverão ser claramente exibidos para o jogador e não deverão ser enganosos.
  - i. As instruções do jogo que corresponderem especificamente a um ou mais símbolos/prêmios deverão ser claramente associadas a esses símbolos/prêmios. Por exemplo, facilitará o entendimento se for apresentado dentro de uma marcação própria ou destacada dentro de

- uma área específica. Expressões adicionais, como por exemplo, “estes símbolos” também poderão ser usadas.
- ii. Se as instruções do jogo se referirem a um determinado símbolo, e o nome dado a este símbolo puder ser confundido com outro símbolo, ou puder implicar outras características, então a exibição visual das instruções deverá indicar claramente a qual símbolo a instrução se refere.
  - iii. Os símbolos e objetos do jogo deverão manter sua forma em todas as artwork, exceto enquanto estiver ocorrendo uma animação. Qualquer símbolo que mudar de forma ou cor durante uma animação não deverá aparecer de uma forma que possa ser mal interpretada como algum outro símbolo definido na tabela de pagamento.
  - iv. Se a função de um símbolo mudar (por exemplo, um símbolo não substituível se torna um símbolo substituível durante uma funcionalidade do jogo), ou a aparência do símbolo mudar, a artwork deverá indicar claramente essa mudança de função ou aparência e quaisquer condições especiais que se apliquem a ela.
  - v. Se existirem limitações com relação a localização e/ou aparência de qualquer símbolo, a limitação deverá ser informada nas artwork. Por exemplo, se um símbolo estiver disponível apenas durante um bônus, ou em uma tira de rodilho específica, a artwork deverá informar isto.
- m) A artwork deverá informar claramente quais símbolos/objetos poderão atuar como substituíveis ou coringa, e em quais combinações ganhadoras o símbolo substituível ou coringa poderá ser utilizado; esta descrição deverá abordar qualquer/todas as fases do jogo onde um símbolo substituível ou um coringa é válido.
  - n) A artwork deverá indicar claramente quais símbolos/objetos poderão atuar como uma combinação dispersa e em quais combinações ganhadora a combinação dispersa poderá ser aplicada.
  - o) A artwork deverá conter informações por escrito e/ou gráficas para explicar claramente a ordem em que os símbolos deverão aparecer, para que um prêmio seja ganho ou uma funcionalidade do jogo seja acionada, incluindo números para indicar quantos de cada símbolos/objetos serão necessários para que seja considerada uma combinação ganhadora.
  - p) O jogo não deverá anunciar 'ganhos futuros', por exemplo, "pagamento triplo em breve", a menos que o anúncio seja preciso e matematicamente demonstrável, ou a menos que o jogador tenha um anúncio direto do progresso atual para esta situação ganhadora (por exemplo, ele já tem dois dos quatro tokens coletados que serão necessários para ganhar um prêmio).
  - q) A artwork deverá explicar claramente ao jogador qualquer opção de compra sem aposta e seu valor em créditos ou na moeda local.
  - r) A artwork deverá divulgar quaisquer recursos restritivos do jogo, como: limites de duração do jogo, valores máximos de ganho, etc. que são implementados como um elemento da arquitetura do jogo.
  - s) Deverá haver informações suficientes sobre quaisquer ajustes de pagamento de prêmio, como fundo de arrecadação, comissão ou taxa cobrada pelo operador, se aplicável.

#### 4.4.2 Jogos de Apostas Múltiplas

Os seguintes requisitos deverão ser aplicados, quando relevantes para a arquitetura de um jogo específico, para jogos onde apostas múltiplas independentes poderão ser realizadas simultaneamente para prêmios anunciados:

- a) Cada aposta individual feita deverá ser claramente indicada para que o jogador não tenha dúvidas sobre quais apostas foram feitas e os créditos apostados em cada aposta;
- b) O valor do prêmio correspondente a cada aposta individual e o valor total do prêmio deverão ser exibidos na tela do jogo; e
- c) Cada prêmio ganho deverá ser apresentado ao jogador de uma forma que ele associe claramente o prêmio a aposta que o pagou. Onde houver ganhos associados a apostas múltiplas, poderá ser apresentada uma aposta ganhadora por vez. Quando houver uma infinidade de informações de apostas ganhadoras para ser apresentadas, uma tela de resumo será suficiente. As exceções serão analisadas pelo laboratório de teste independente, caso a caso.

#### 4.4.3 Jogos de Linha

Os seguintes requisitos deverão ser aplicado, se relevantes a arquitetura de jogos específicos, quando se referir a um jogo de linha:

- a) Para jogos com várias linhas, o jogo deverá fornecer uma apresentação resumida das linhas de pagamento que estarão disponíveis para formar combinações ganhadoras;
- b) Cada linha individual a ser jogada deverá ser claramente apresentada pelo jogo para que o jogador não tenha dúvidas sobre quais linhas estarão sendo apostadas. Exibir o número de linhas apostadas será suficiente para atender a este requisito;
- c) Para os jogos que permitirem que vários créditos sejam apostados nas linhas selecionadas, a artwork deverá:
  - i. Para pagamentos lineares, indicar claramente que os ganhos para cada linha selecionada serão multiplicados pelo multiplicador da aposta; ou
  - ii. Para pagamentos não lineares, informar todas as apostas possíveis e seus respectivos prêmios.
- d) O multiplicador da aposta deverá ser exibido. Será aceitável quando esta informação puder ser facilmente extraída de outras informações exibidas;
- e) A artwork deverá indicar quaisquer regras e/ou limitações que dizem respeito a forma como os pagamentos serão avaliados, incluindo instruções de:
  - i. Como as linhas ganhadoras serão consideradas (ou seja, da esquerda para a direita, da direita para a esquerda ou de ambas as formas);
  - ii. Como os símbolos individuais serão considerados (ou seja, se os pagamentos serão concedidos apenas para combinações sequenciais ou como combinações dispersas);
- f) As linhas premiadas deverão ser claramente discerníveis pelo jogador. Onde houver ganhos em várias linhas, deverá ser apresentada linha por linha premiada. Este requisito não deverá impedir outros métodos intuitivos de exibição de linhas premiadas, como o agrupamento de tipos de prêmios comuns, nem deverá proibir a opção do jogador de ignorar uma exibição detalhada de resultados de linhas premiadas, quando suportado.

#### 4.4.4 Jogos de Cartas

Os seguintes requisitos deverão ser aplicado, se relevantes a arquitetura de jogos específicos, para jogos que representam cartas sendo retiradas de um ou mais baralhos:

- a) No início de cada jogo e/ou de cada mão, as cartas deverão ser retiradas de um(s) baralho(s) embaralhado(s) aleatoriamente. Será permitido extrair números aleatórios para as cartas coringas no momento em que for extraído o sorteio aleatório da primeira mão com a condição de que as cartas coringas serão utilizadas sequencialmente quando necessárias e sempre que os valores do RNG estejam criptografados;
- b) As cartas, uma vez extraídas do(s) baralho(s), não deverão ser devolvidas ao(s) baralho(s), exceto se estiver definido nas regras do jogo;
- c) O(s) baralho(s) não deverá ser reembalhado(s), exceto se estiver definido nas regras do jogo;
- d) O jogo deverá avisar ao jogador em relação ao número de cartas de um baralho e o número de baralhos em jogo;
- e) As cartas deverão exibir claramente o valor e o naipe de cada carta; e
- f) Jokers e curingas deverão ser distinguidos de todas as outras cartas.

#### 4.4.5 Jogos de Poker

Os seguintes requisitos deverão ser aplicado, se relevantes a arquitetura de jogos específicos, para simular um jogo de poker:

- a) A artwork deverá fornecer uma indicação clara de qual tipo de pôquer será jogado e as regras que se aplicam;
- b) As regras do curinga deverão ser explicadas claramente nas telas de ajuda; e
- c) Cartas retidas e não retidas, incluindo retenções recomendadas, quando permitido, deverão ser claramente informadas na tela. O método para alterar o estado de uma carta selecionada deverá ser claramente exibido para o jogador.

#### 4.4.6 Jogos de Blackjack

Os seguintes requisitos deverão ser aplicado, se relevantes a arquitetura de jogos específicos, para simular um jogo de blackjack:

- a) As regras de seguro deverão ser claramente explicadas, se houver esta opção disponível;
- b) As regras de pair split deverão ser explicadas e incluir:
  - i. Split Aces terão apenas uma carta distribuída para cada ace, se esta for a regra do jogo;
  - ii. Splits adicionais, se disponíveis;
  - iii. Dobrar após splits, se disponível;
- c) As regras para dobrar deverão ser explicadas claramente, incluindo as limitações de quais totais permitirão ser aplicados a funcionalidade de dobrar;
- d) Quaisquer limites no número de cartas que poderão ser sorteadas pelo jogador e/ou pelo dealer deverão ser explicados, incluindo vencedores declarados (se houver) quando o limite for atingido (por exemplo, após cinco vitórias);
- e) As regras de rendição, quando houver, deverão ser explicadas;
- f) Se ocorrerem split pairs, os resultados de cada mão deverão ser apresentados (por exemplo, total de pontos, categoria da vitória ou derrota resultante, valor ganho, valor apostado);
- g) Regras especiais, quando houver, deverão ser claramente explicadas; e
- h) Todas as opções do jogador que estarão disponíveis a qualquer momento deverão ser mostradas nas artwork.

#### 4.4.7 Jogos de Roleta

Os seguintes requisitos deverão ser aplicado, se relevantes a arquitetura de jogos específicos, para simular um jogo de roleta:

- a) O método de seleção de apostas individuais deverá ser explicado pelas regras do jogo;
- b) As apostas selecionadas pelo jogador deverão ser exibidas na tela; e
- c) O resultado de cada giro da roleta deverá ser claramente mostrado ao jogador.

#### 4.4.8 Jogos de Dados

Os seguintes requisitos deverão ser aplicado, se relevantes a arquitetura de jogos específicos, para simular um jogo de dados:

- a) Cada face do dado deverá mostrar claramente o número de pontos ou outra indicação do valor contido;
- b) Deverá ser óbvio qual é a face voltada para cima em cada dado, depois que os dados são lançados; e
- c) O resultado de cada dado deverá ser claramente visível ou exibido;

#### 4.4.9 Jogos de Esportes/Corridas

Os seguintes requisitos deverão ser aplicado, se relevantes a arquitetura de jogos específicos, para simular um jogo de esporte ou corrida:

- a) Cada participante de um jogo deverá ser único na aparência, quando aplicável a aposta;
- b) Os resultados de um jogo deverão ser claros e não sujeitos a interpretações errôneas por parte do jogador;
- c) Se os prêmios forem pagos por combinações envolvendo participantes que não sejam apenas o primeiro colocado, a ordem dos participantes que poderão estar envolvidos com esses prêmios deverá ser claramente apresentada na tela (por exemplo, resultado 8-4-7); e
- d) As regras para quaisquer opções de apostas exóticas (por exemplo, perfecta, trifecta, quinella, etc.) e os pagamentos esperados para estes prêmios deverão ser claramente explicados nas artwork.

#### 4.4.10 Jogos de Sorteio de Bolas/Números

Os seguintes requisitos deverão ser aplicado, se relevantes a arquitetura de jogos específicos, para jogos que são representados por bolas ou números sorteados de um determinado recipiente:

- a) A simulação de bolas/números para sorteio deverá ser retirada de um recipiente misturado aleatoriamente que consiste no conjunto completo de todas as bolas/números de acordo com o que for determinado pelas regras do jogo;
- b) No início de cada jogo, apenas as bolas/números determinados pelas regras do jogo deverão estar no recipiente. Para os jogos com bônus/funcionalidades que requerem bolas/números adicionais

para serem sorteados, eles deverão ser sorteados a partir da seleção original, a menos que seja permitido de outra forma pelas regras do jogo;

- c) O recipiente não deverá ser remisturado, exceto se estiver descrito esta possibilidade nas regras do jogo; e
- d) Todas as bolas/números sorteados deverão ser claramente exibidos para o jogador;

#### 4.4.11 Jogos Keno/Bingo/Loteria

Os seguintes requisitos deverão ser aplicado, se relevantes a arquitetura de jogos específicos, para simular jogos de keno, bingo ou loteria, quando bolas ou números são sorteados, e o jogador tentar marcar antecipadamente quais bolas/números serão sorteados:

- a) Todas as escolhas do jogador deverão ser claramente apresentadas diretamente na tela do jogo. Quando o jogo utilizar vários cartões, será aceitável que as escolhas do jogador sejam acessíveis ao virar ou trocar os cartões;
- b) Os números sorteados deverão ser claramente identificados na tela;
- c) O jogo deverá destacar os números sorteados que correspondem as escolhas do jogador;
- d) Acertos especiais, quando houver, deverão ser claramente identificados;
- e) Deverá ser informado na tela, de forma clara, quantos pontos foram selecionados e quantos acertos foram obtidos; e
- f) As regras para compra de funcionalidades adicionais do jogo, quando houver, deverão ser explicadas.

#### 4.4.12 Jogos de Raspadinha

Os seguintes requisitos deverão ser aplicado, se relevantes a arquitetura de jogos específicos, para simular jogos de raspadinha, quando um bilhete eletrônico de raspadinha for comprado por um jogador:

- a) Os jogos de raspadinhas eletrônicas deverão ser baseados na aleatoriedade e não na habilidade do jogador;
- b) Uma definição precisa de quais escolhas do jogador serão necessárias para completar o jogo deverá ser apresentada nas artwork;
- c) Para jogos que utilizam temas reais e populares (cartas, dados, etc.) mas não espelharão o jogo real e as probabilidades reais, uma isenção de responsabilidade deverá ser adicionada nas artwork, onde afirmará que os resultados não serão distribuídos com as probabilidades reais que normalmente são esperadas para este jogo; e
- d) Depois que o jogador comprar um bilhete de raspadinha eletrônica, o resultado e o prêmio do jogo deverão ser revelados ao jogador. O jogador poderá ou não ter que interagir com a raspadinha eletrônica para obter os resultados de vitória/derrota, conforme exigido pelo órgão regulador.

#### 4.4.13 Jogos Multijogador

Os seguintes requisitos deverão ser aplicado, se relevantes a arquitetura de jogos específicos, para jogos multijogadores:



- a) O jogo multijogador deverá ser projetado de modo que as ações ou os resultados obtidos por qualquer jogador não afete o(s) resultado(s) de qualquer outro jogador, a menos que esteja indicado de outra forma nas regras do jogo; e
- b) Deverá haver um método fornecido pelo jogo multijogador para que cada jogador saiba quando começará o próximo jogo.

**OBSERVAÇÃO:** Consulte a seção “Sessões de jogos Peer-to-Peer (P2P)” deste capítulo para requisitos específicos e complementares para jogos com vários jogadores em que os jogadores competem entre si.

## 4.5 Resultado de um Jogo Usando um Gerador de Números Aleatórios (RNG)

### 4.5.1 RNG e Avaliação do Resultado do Jogo

A avaliação do resultado do jogo que utilizará um RNG deverá obedecer as seguintes regras:

- a) Quando mais de um RNG for utilizado para determinar diferentes resultados de um jogo, cada RNG deverá ser avaliado separadamente; e
- b) Se cada instância de um RNG for idêntica, mas envolver uma implementação diferente dentro de um jogo, cada implementação deve ser avaliada separadamente.

### 4.5.2 Processo de Seleção do Jogo

A determinação de eventos de oportunidades que resultarem em um prêmio monetário não deverá ser influenciada, afetada ou controlada por qualquer coisa que não seja os valores selecionados por um RNG aprovado, de acordo com os seguintes requisitos:

- a) Ao fazer chamadas a um RNG, o jogo não deverá limitar os resultados disponíveis para seleção, exceto se estiver previsto no projeto do jogo;
- b) O jogo não deverá modificar ou descartar os resultados selecionados pelo RNG para se adaptar a um comportamento. Além disso, os resultados deverão ser utilizados de acordo com as regras do jogo;
- c) Após a seleção do resultado do jogo, o jogo não deverá exibir uma mensagem "falha próxima", a fim de tomar uma decisão secundária que afetará o resultado já mostrado ao jogador. Por exemplo, se o RNG selecionar um resultado perdedor, o jogo não deverá substituir o resultado perdedor por um outro para mostrar ao jogador ao invés daquele originalmente selecionado.
- d) Exceto, se previsto nas regras do jogo, os eventos de probabilidade deverão ser independentes e não deverão se correlacionar com quaisquer outros eventos dentro do mesmo jogo, ou eventos em jogos anteriores:
  - i. Um jogo não deverá ajustar a probabilidade de saída de um bônus/funcionalidade, com base no histórico de prêmios obtidos em jogos anteriores;
  - ii. O jogo não deverá ajustar seu retorno teórico ao jogador com base em pagamentos anteriores;
- e) Qualquer equipamento associado que será utilizado em conjunto com uma Plataforma de Jogo não deverá influenciar ou modificar os comportamentos do RNG do jogo e/ou o processo de seleção aleatória, exceto se autorizado ou pretendido pelo projeto; e

- f) Os eventos de oportunidade não deverão ser afetados pelo tamanho de banda efetiva, utilização de link, taxa de erro de bit ou outra característica do canal de comunicação entre a Plataforma de Jogo e o Dispositivo de Jogo Remoto. O jogador deverá ser informado quando estas características puder acontecer, ou parecer estar para acontecer, qualquer outro efeito no jogo, como na tomada de decisão onde a velocidade é um fator, a atualização das exibições do jackpot ou a desconexão de jogos multijogador.

## 4.6 Jogo Honesto

### 4.6.1 Jogo Honesto

Os seguintes requisitos deverão ser aplicados para garantir a honestidade do jogo:

- a) Jogos que são projetados para dar ao jogador a percepção de que ele tem o controle sobre o resultado do jogo devido a sua habilidade ou destreza, quando eles realmente não são como descrito (ou seja, o resultado do jogo é aleatório e a ilusão de habilidade é apenas para o valor de entretenimento), deverá divulgar totalmente este fato nas telas de ajuda do jogo. Isso não se aplica aos jogos que não foram projetados baseados em habilidade e/ou onde nenhuma estratégia se aplica. Um exemplo seria um jogo simples de escolha de bônus, onde é óbvio para o jogador que o resultado será baseado no acaso;
- b) Os jogos não deverão possuir nenhum código-fonte oculto que possa ser aproveitado pelo jogador para contornar as regras do jogo e/ou os comportamentos designado no projeto do jogo; este requisito não deverá impedir "características de revelação" que serão razoavelmente identificáveis, oferecidas por um jogo e que são intencionais e já projetadas pelo jogo, mas que podem não estar documentadas ou que são desconhecidas do jogador; e
- c) O resultado final de cada jogo deverá ser exibido por um período suficiente que permita ao jogador verificar com calma o resultado do jogo; este requisito não deverá impedir a opção do jogador de ignorar a exibição de um determinado resultado.

### 4.6.2 Simulação de Objetos Físicos

Quando um jogo incorporar uma representação gráfica ou simulação de um objeto físico utilizado para determinar o resultado de um jogo, os comportamentos retratados pela simulação deverão ser consistentes e de acordo com objeto do mundo real, a menos que indicado de outra forma na artwork do jogo. Este requisito não se aplicará a representações gráficas ou simulações utilizadas apenas para fins de entretenimento. Os seguintes requisitos deverão ser aplicados quando se tratar de uma simulação:

- a) A probabilidade de qualquer evento ocorrer durante a simulação que afete o resultado do jogo, deverá ser análoga as propriedades do objeto físico, a menos que seja informado de outra forma ao jogador;
- b) Quando o jogo simular vários objetos físicos, que normalmente seriam independentes uns dos outros, com base nas regras do jogo, cada simulação deverá ser independente de quaisquer outras simulações; e
- c) Quando o jogo simular objetos físicos que não têm memória de eventos anteriores, o comportamento dos objetos simulados deverá ser independente de seu comportamento anterior,

de modo a ser não adaptativo e imprevisível, a menos que seja informado de outra forma ao jogador.

#### 4.6.3 Mecanismo Físico

Os jogos poderão utilizar um "mecanismo físico" que é um software especializado que aproxima ou simula um ambiente físico, incluindo comportamentos como movimento, gravidade, velocidade, aceleração, inércia, trajetória, etc. O mecanismo físico deverá ser projetado para manter comportamentos de jogo e ambiente de jogo consistentes, a menos que uma indicação seja fornecida ao jogador pela artwork do jogo. Um mecanismo físico poderá utilizar as propriedades aleatórias de um RNG para impactar o resultado do jogo, e se isto ocorrer o capítulo "Requisitos do Gerador de Números Aleatórios (RNG)" deverão ser aplicados.

**OBSERVAÇÃO:** As implementações de um mecanismo físico em um jogo serão avaliadas caso a caso por um laboratório de teste independente.

#### 4.6.4 Correlação com Jogos ao Vivo

A menos que indicado de outra forma na artwork do jogo, quando a Plataforma de Jogo oferecer um jogo que será identificado como uma simulação de um jogo de cassino ao vivo, como pôquer, blackjack, roleta, etc., as mesmas probabilidades associadas ao jogo ao vivo deverão ser evidentes no jogo simulado. Por exemplo, a probabilidade de obter qualquer número particular na roleta onde houver um único zero (0) e um duplo zero (00) deverá ser de 1 em 38; as chances de tirar uma carta ou cartas específicas no pôquer deverão ser as mesmas que no jogo ao vivo.

#### 4.6.5 Probabilidade de Evento Aleatório

Para jogos que incorporam um evento aleatório ou um elemento de sorte que afeta o resultado, a probabilidade matemática de qualquer evento aleatório ocorrer para um jogo pago deverá ser constante, a menos que indicado de outra forma pela artwork do jogo.

### 4.7 Percentuais de Pagamento, Probabilidades e Prêmios que não são em Dinheiro

#### 4.7.1 Requisitos para o Software de Percentual de Pagamento

Cada jogo deverá, teoricamente, pagar um mínimo de setenta e cinco por cento (75%) durante a sua vida útil, a menos que especificado de outra forma pelo órgão regulador. Jackpots progressivos, jackpots incrementais, prêmios de incentivo, mercadorias, etc. não deverão ser incluídos na porcentagem de pagamento se forem externos ao jogo, a menos que sejam solicitados pela operação.

- a) O requisito de porcentagem mínima deverá ser atendido por todas as configurações de apostas. Se um jogo for jogado continuamente em uma aposta única, configuração de linha, etc. durante sua vida útil, o requisito de porcentagem mínima deverá ser respeitado.

- b) Jogos que poderão ser afetados por funcionalidades onde requer habilidade do jogador, deverão atender ao requisito de porcentagem mínima, quando utilizar um método de jogo ideal que irá proporcionar o maior retorno ao jogador durante um período de jogo contínuo.
- c) Quando o jogo utilizar os prêmios de jackpots progressivos e jackpots incrementais para calcular o retorno ao jogador (RTP), o requisito de porcentagem mínima deverá ser atendido usando os parâmetros mais baixos disponíveis para o jackpot durante a vida útil do jogo.
- d) Quando for permitido pelo órgão regulador não cumprir com os requisitos de porcentagem mínima acima especificados (por exemplo, jogos de raspadinhas eletrônicas ou jogos de loteria), o RTP mínimo do jogo deverá ser mostrado para o jogador e deverá atender aos requisitos de “Apresentação do Percentual de Retorno ao Jogador (RTP)”.

**OBSERVAÇÃO:** A critério do órgão regulador, o laboratório de teste independente poderá aplicar uma abordagem alternativa para os cálculos da porcentagem de retorno.

#### 4.7.2 Apresentação do Percentual de Retorno ao Jogador (RTP)

O Órgão Regulador, a seu critério, poderá decidir exigir que a artwork do jogo contenha a informação do RTP para cada jogo disponível para jogar.

- a) A artwork do jogo deverá explicar totalmente como o RTP apresentado foi determinado (ou seja, mínimo, máximo, média, etc.) e, portanto, como o jogador poderá conseguir este retorno (ou seja, requisitos de aposta).
- b) Jogos que poderão ser afetados por funcionalidades onde requer habilidade do jogador, o RTP apresentado deverá ser baseado em uma estratégia especificamente anunciada nas regras do jogo ou em uma estratégia ótima derivada das regras do jogo.
- c) Para jogos que oferecem prêmios de jackpots progressivos ou jackpots incrementais, prêmios por tempo limitado ou outros bônus/funcionalidades, a contribuição variável de tais prêmios para o RTP deverá ser claramente divulgada.
- d) Para jogos que oferecem bônus/funcionalidades especiais que necessitam de créditos extras para efetuar apostas, o RTP apresentado deverá considerar que uma aposta adicional foi feita, a não ser que anunciado de outra forma.
- e) Se o RTP exibido representar o RTP real, o número de jogos associados a esse cálculo deverá ser anunciado juntamente com o período no qual isto ocorreu.

#### 4.7.3 Probabilidades

A probabilidade de ganhar o maior prêmio anunciado, que se baseia exclusivamente no acaso, deverá ocorrer pelo menos uma vez em cem milhões (100.000.000) de jogadas, a menos que a artwork do jogo exiba de forma proeminente as chances reais desse prêmio sair para o jogador. Isto não se aplicará, quando vários prêmios forem ganhos juntos, no mesmo jogo, onde o prêmio agregado não for anunciado. Esta regra de probabilidades também não deverá ser aplicada aos jogos que possibilitam a um jogador ganhar o maior prêmio anunciado várias vezes através de um bônus/funcionalidade. Esta regra se aplicará a todos os tipos de apostas que poderão ganhar o maior prêmio anunciado. Se o maior prêmio puder ocorrer dentro de um bônus/funcionalidade, o cálculo das probabilidades deverá incluir as chances de obter o bônus/funcionalidade, incluindo as chances de obter o prêmio. Esta regra não deverá ser aplicada a prêmios de incentivo.

#### 4.7.4 Limitação de Prêmios

Limitações nos valores dos prêmios no lugar de mercadorias, anuidades ou planos de pagamento deverão ser claramente explicados ao jogador no jogo que estará oferecendo tal prêmio.

### 4.8 Requisitos para Bônus/Outras Funcionalidades

#### 4.8.1 Jogos de Bônus/Outras Funcionalidades

Os jogos que oferecerem um bônus/outras funcionalidades deverão atender aos seguintes requisitos:

- a) Um jogo que oferecer um bônus/outras funcionalidades, diferente daqueles que ocorrem aleatoriamente, deverá exibir ao jogador informações suficientes para indicar o status atual para o acionamento do próximo bônus/outra funcionalidade;
- b) Se um jogo exigir a obtenção de várias conquistas para a ativação de um bônus/funcionalidade, ou a saída de um determinado prêmio, o número de conquistas necessárias para acionar o bônus/funcionalidade, ou o prêmio ao qual estiver associado, deverá ser indicado, juntamente com o número de pontos já adquirido em qualquer ponto;
- c) O jogo deverá deixar claro para o jogador que ele está em um modo bônus/funcionalidade;
- d) Se um jogo oferecer um bônus/funcionalidade que permita ao jogador reter um ou mais rodilhos/cartas/símbolos para o propósito de uma nova rodada ou sorteio, então os rodilhos/cartas/símbolos retidos deverão ser claramente identificados e o método para alterar estas retenções deverão ser claramente explicados ao jogador;
- e) Se um bônus/funcionalidade for acionado após ter sido acumulado um certo número de eventos/símbolos ou alguma combinação de eventos/símbolos de um tipo diferente de jogo em múltiplos jogos, a probabilidade de obter eventos/símbolos semelhantes não deverá ser prejudicada a medida que o bônus/funcionalidade progrida, a menos que seja divulgado de outra forma ao jogador; e
- f) Se um bônus/funcionalidade for composto por vários eventos ou rodadas, então um contador deverá ser mantido e exibido ao jogador para indicar o número de rodadas inicialmente concedidas e o número de rodadas restantes durante o bônus/funcionalidade, ou como alternativa, exibir o número de rodadas que já foram reproduzidas.

#### 4.8.2 Interação ou Escolhas do Jogador Durante um Bônus/Funcionalidade

Jogos que oferecem um bônus/funcionalidade que requer a interação ou uma escolha do jogador serão proibidos de fazer escolhas automaticamente ou iniciar o bônus/funcionalidade, a menos que o jogo atenda a um dos requisitos listados abaixo e explique o mecanismo para iniciação/escolha automática, na artwork do jogo:

- a) Será apresentada ao jogador uma oportunidade de bônus e este reconhecerá expressamente a intenção de que o jogo inicie automaticamente um bônus/funcionalidade através de uma ação de pressionar um botão ou qualquer outra interação do jogador;

- b) O bônus/funcionalidade fornecerá apenas uma escolha para o jogador, ou seja, pressionar o botão para girar o rodilho. Neste caso, o bônus/funcionalidade poderá iniciar automaticamente após um período de tempo de pelo menos dois minutos; ou
- c) O bônus/funcionalidade será oferecido como parte de um bônus comunitário que envolverá dois ou mais jogadores e onde o atraso de uma escolha oferecida ou do início do jogo afetará diretamente a capacidade de outros jogadores continuarem participando do bônus/funcionalidade. Antes de fazer escolhas automaticamente ou iniciar um bônus comunitário, o jogador deverá ser informado do tempo que ainda tem para fazer sua escolha ou iniciar seu jogo.

#### 4.8.3 Créditos Extras Apostados Durante um Bônus/Funcionalidade

Se um bônus/funcionalidade em andamento exigir que créditos extras sejam apostados para continuar, o jogador deverá ter a opção de escolher participar ou não participar. Se todos os ganhos do jogo em andamento forem acumulados em um contador temporário de "ganhos", ao invés de, ser enviado diretamente para o contador de crédito ou para o saldo da conta do jogador, o jogo deverá:

- a) Fornecer um meio onde os ganhos que estão no contador temporário de "ganhos" poderão ser apostados (ou seja, adicionar fundos ao contador de crédito ou saldo da conta do jogador) para permitir que em situações onde o jogador não tenha uma quantidade suficiente de créditos disponíveis para completar o bônus/funcionalidade, ou permitir que o jogador adicione créditos ao contador de crédito ou saldo da conta do jogador; e
- b) Transferir todos os créditos do contador temporário de "ganhos" para o contador de crédito ou saldo da conta do jogador após a conclusão do bônus/funcionalidade.

#### 4.8.4 Bônus Comunitários

Os bônus comunitários, aqueles que os jogadores contribuem e/ou competem por um prêmio compartilhado, deverão:

- a) Conter uma descrição apropriada das regras que regem cada bônus comunitário, cada pagamento e quaisquer condições relacionadas à elegibilidade do jogador para o(s) prêmio(s) de bônus comunitário;
- b) Mostrar de forma contínua e visível a elegibilidade do jogador para um bônus comunitário, independentemente da quantidade de créditos no jogo. Por exemplo, se o jogador tiver trinta segundos de tempo de elegibilidade restantes, mas seus créditos acabarem, o jogo deverá continuar a exibir e a efetuar a contagem regressiva dos segundos restantes; e
- c) Para os bônus comunitários que não dependem da quantidade de créditos disponíveis, alertar o jogador sobre sua elegibilidade contínua, independentemente de o jogador ter créditos restantes no jogo.

#### 4.8.5 Funcionalidades Dobrar/Apostar

Os seguintes requisitos deverão ser aplicados aos jogos que oferecerem alguma forma em que o jogador possa dobrar/apostar seus créditos. Estes jogos poderão utilizar terminologias alternativas, como "Triplicar" ou "Pegar-ou-Arriscar" para descrever uma funcionalidade de dobrar/apostar:



- a) Todas as instruções do recurso dobrar/apostar deverão ser totalmente divulgadas na artwork do jogo e deverão ser acessíveis sem comprometer a jogada do bônus;
- b) A ativação da funcionalidade dobrar/apostar só deverá ocorrer após a conclusão de uma jogada ganhadora;
- c) O jogador deverá ter a opção de participar ou não do dobrar/apostar;
- d) A funcionalidade dobrar/apostar deverá ter um retorno teórico para o jogador de cem por cento (100%);
- e) O número máximo de dobrar/apostar a ser oferecido deverá ser claramente indicado, ou como uma alternativa adequada, o limite de prêmio para dobrar/apostar deverá ser divulgado ao jogador;
- f) Apenas os créditos ganhos no jogo principal deverão estar disponíveis para apostar em no dobrar/apostar (ou seja, não é possível apostar quaisquer fundos do contador de crédito ou saldo da conta do jogador em dobrar/apostar);
- g) Quando o dobrar/apostar for interrompido automaticamente antes de atingir o número máximo de rodadas disponível, o motivo deverá ser claramente indicado;
- h) Quaisquer condições de jogo durante as quais o dobrar/apostar não estiver disponível, deverão ser informadas;
- i) Se a funcionalidade de dobrar/apostar permitir que seja escolhido algum multiplicador, deverá ficar claro para o jogador qual é a gama de opções e quais são os possíveis pagamentos; e
- j) Se o jogador selecionar um multiplicador durante a fase de dobrar/apostar, deverá ser claramente indicado na tela, qual multiplicador foi selecionado.

#### 4.8.6 Funcionalidades Mystery Prêmios (Prêmios Misteriosos)

Um prêmio misterioso é um prêmio que será pago por um jogo e que não está associado a uma combinação específica da tabela de pagamento. Será permitido que os jogos ofereçam um prêmio misterioso; no entanto, a artwork do jogo deverá indicar os valores mínimos e máximos que o jogador poderá potencialmente ganhar. Se o valor mínimo a ser ganho for zero, não será necessário exibi-lo explicitamente. Se o valor do prêmio misterioso depender dos créditos apostados ou de quaisquer outros fatores, as condições deverão ser claramente indicadas.

### 4.9 Modos de Jogos Alternativos

#### 4.9.1 Modo Jogada Grátis

O modo jogada grátis permitirá que um jogador participe de um jogo sem fazer uma aposta. Se o jogo suportar esta modalidade, os seguintes requisitos se aplicarão:

- a) As jogadas grátis deverão representar com precisão o funcionamento normal de uma jogada paga. Os jogos com esta modalidade ativada não deverão enganar o jogador sobre a probabilidade de ganhar quaisquer prêmios disponíveis na versão paga do jogo;
- b) Deverá ser exibido na tela de forma proeminente que o jogador está com o modo jogada grátis ativado, durante todo o tempo em que estiver jogando gratuitamente.

- c) As jogadas grátis não deverão incrementar o contador de crédito ou o saldo da conta do jogador. Contadores específicos serão permitidos para este modo, desde que os contadores estejam claramente nomeados como tal;
- d) As jogadas grátis deverão ser encerradas sempre que o jogador optar por sair deste modo, ou quando a rodada de jogada grátis for concluída; e
- e) Quando a jogada grátis for encerrada, o jogo deverá retornar ao seu estado anterior.

**OBSERVAÇÃO:** Jogadas pagas que poderão ser jogadas com créditos recebidos de um prêmio de incentivo não serão consideradas jogadas grátis.

#### 4.9.2 Modo Automático

O modo de jogo automático permitirá que um jogo faça apostas automaticamente sem interação do jogador, uma vez que uma denominação, aposta e outros atributos do jogo tenham sido selecionados pelo jogador. Se o jogo permitir que o jogador jogue no modo automático, as seguintes regras se aplicarão:

- a) O modo de jogo automático deverá ser controlado com segurança usando uma função que habilite ou desabilite o recurso, de acordo com a definição da jurisdição onde está implantado;
- b) O modo de jogo automático deverá permitir que o jogador escolha uma aposta individual do jogo, o número de apostas a ser feita pelo modo automático e/ou o valor total a ser apostado;
  - i. Todos os limites definidos pelo jogador deverão permanecer em vigor durante o modo automático;
  - ii. O jogo deverá exibir o número de apostas do modo automático restantes ou o número já jogado, refletindo um limite definido pelo jogador;
  - iii. O modo automático terminará automaticamente e retornará ao jogo manual quando os limites definidos pelo jogador forem atingidos.
- c) O modo automático deverá oferecer ao jogador a opção de encerrar esta modalidade sempre que terminar uma jogada, independentemente de quantas apostas no modo automático foi escolhida inicialmente ou quantas ainda restam; e
- d) Se o modo automático suportar configurações do jogador, estas configurações deverão voltar ao modo default quando o jogo voltar para modo manual.

#### 4.9.3 Modo Torneio

O modo torneio permitirá que um jogador se envolva em um jogo disputado contra outros jogadores em um determinado evento organizado. Jogar durante o modo torneio poderá ser através de apostas ou não (quer dizer, utilizando créditos ou não). Se o jogo oferecer esta modalidade, separada do jogo normal, os seguintes requisitos deverão ser aplicados:

- a) Todas as regras da seção “Concursos/Torneios” deste documento deverão ser divulgadas ao jogador;
- b) O jogador deverá ter a opção de escolher participar ou não. Se/quando optar, o jogador deverá poder completar seu jogo regular antes de entrar no modo torneio; a menos que a Plataforma de Jogo suporte os modos de jogo regular e torneio simultaneamente;

- c) Uma mensagem deverá ser exibida com destaque no jogo informando ao jogador que ele está jogando no modo torneio;
- d) Para torneios sem utilização de créditos (apostas efetivas), o jogo não deverá aceitar dinheiro real de qualquer fonte, nem pagar prêmios em dinheiro real de nenhuma forma. O modo torneio deverá utilizar créditos, pontos ou fichas específicas para esta modalidade, que não deverá ter nenhum valor em dinheiro;
- e) Para torneios baseados em tempo, um cronômetro deverá ser exibido para os jogadores para indicar o período restante do torneio. Se um torneio for baseado em uma duração prolongada de jogo ou for iniciado ou concluído com base na ocorrência de um evento específico, então esta informação deverá ser divulgada aos jogadores;
- f) Na conclusão do torneio, a classificação dos jogadores deverá ser exibida e o(s) vencedor(es) deverá ser informado;
- g) Ao sair do modo torneio, o jogo deverá retornar ao estado original em que estava antes de entrar no modo torneio; e
- h) Quaisquer contadores de jogo específicos do torneio exibidos ao jogador no jogo serão automaticamente apagados quando o modo torneio for encerrado.

## 4.10 Jogos de Habilidade

### 4.10.1 Definição Geral

Um jogo com habilidade contém um ou mais elementos em seu design que poderá ser aproveitado por um jogador para impactar a percentagem de retorno. Habilidade significa os atributos humanos de um jogador, como conhecimento, destreza, reconhecimento visual, lógica, memória, reação, força, agilidade, capacidade atlética, coordenação visual, habilidade numérica e/ou lexical ou qualquer outra habilidade ou especialização relevante para o jogo. Os requisitos definidos nesta seção deverão ser aplicados aos jogos com habilidade para garantir a imparcialidade e clareza do jogador no que diz respeito as notificações do jogador.

**OBSERVAÇÃO:** Esta norma técnica não pretende classificar um jogo como um “jogo de habilidade” ou servir como base legal para a classificação do jogo dentro do contexto de habilidade. Essas classificações estarão sujeitas a interpretação por parte do órgão regulador.

### 4.10.2 Exibições do Jogo com Habilidade

Um jogo com habilidade deverá estar em conformidade com os requisitos de exibição aplicáveis encontrados nas seções relacionadas deste norma para “Informações do Jogo e Regras de Jogo”, “Informações a Serem Exibidas” e “Jogo Honesto”. Além disto, todo jogo com habilidade diferente dos jogos de cassino tradicionais (por exemplo, pôquer, blackjack, etc.) deverá divulgar de forma ressaltada que o resultado será afetado pela habilidade do jogador. Esta informação deverá ser exibida de forma ressaltada no jogo antes que o jogador faça qualquer aposta.

### 4.10.3 Oponente Virtual

Um jogo com habilidade poderá oferecer a um jogador a oportunidade de competir contra um oponente virtual, desde que a Plataforma de Jogo:

- a) Divulgue de forma clara e ressaltada quando um oponente virtual está participando; e
- b) Evite que o oponente virtual utilize informações privilegiadas do jogador real sobre a qual uma decisão será tomada, a menos que seja divulgado de outra forma ao jogador.

#### **4.10.4 Resultados para um Jogo com Habilidade**

Exceto se de outra forma divulgado ao jogador, uma vez que um jogo com habilidade tiver sido iniciado, nenhuma função do jogo, relacionada ao resultado, deverá ser alterada durante o jogo. Além disso, no caso de as tabelas de pagamento disponíveis ou as regras de jogo mudarem entre uma jogada e outra, o aviso da mudança deverá ser exibido de forma ressaltada para o jogador através da artwork do jogo e deverá fornecer informações adequadas para que um jogador possa tomar uma decisão. Um exemplo disto pode ser o uso de um identificador para alterar as tabelas de pagamento disponíveis para o jogador durante o jogo.

#### **4.10.5 Probabilidades para Prêmios Baseados na Habilidade**

Se o maior prêmio anunciado for um prêmio baseado em habilidade, ele deverá estar disponível para ser obtido por um jogador. Se este prêmio baseado em habilidade incorporar um elemento de chance, a oportunidade de obter o prêmio deverá atender ao requisito de “Probabilidades” especificado anteriormente neste capítulo.

#### **4.10.6 Modalidade de Assessoria ao Jogador**

Um jogo com habilidade poderá oferecer um recurso que ofereça conselhos, dicas ou sugestões para o jogador. Um exemplo ilustrativo poderá ser um jogo de perguntas e respostas que fornece dicas, pistas ou ajuda de outro jogador para ajudar o jogador a fazer uma escolha. Um jogo com habilidade poderá oferecer suporte a recursos de assessoria ao jogador, desde que esteja em conformidade com os seguintes requisitos:

- a) O recurso de assessoria deverá descrever claramente ao jogador que está disponível e quais opções existem para ser escolhidas;
- b) Qualquer assessoria oferecida ao jogador para que efetue qualquer compra deverá divulgar claramente o custo e benefício;
- c) A assessoria não deverá ser enganosa ou imprecisa e deverá refletir as regras do jogo, embora observando que as regras do jogo poderão mudar em função de uma assessoria oferecida, desde que a possibilidade de tais mudanças sejam divulgadas ao jogador que ele aceite a assessoria;
- d) O design do jogo deverá impedir o acesso a qualquer “armazenamento de informações” de forma que os dados relacionados a habilidade não estejam facilmente disponíveis mediante uma adulteração de software (por exemplo, um jogo de perguntas e respostas deve impedir o acesso a um banco de dados de respostas);
- e) A modalidade de assessoria deverá oferecer ao jogador a opção de aceitar ou não a assessoria, e não deverá forçar o jogador a aceitar, a menos que esta seja a única opção possível para o jogador escolher no momento; e

- f) A disponibilidade e o conteúdo da assessoria deverá permanecer consistente, a menos que divulgado de outra forma e não deverá se adaptar de uma forma que coloque o jogador em desvantagem com base em jogos ou eventos anteriores.

**OBSERVAÇÃO:** Recomenda-se que a plataforma de jogos suporte uma opção segura para habilitar ou desabilitar modalidade de assessoria para atender o que poderá ser definido pelo órgão regulador.

#### 4.10.7 Dispositivo de Interação do Jogador Usados em Jogos com Habilidade

Se os dispositivos de interação do jogador (por exemplo, joysticks, controles remotos de jogo, sistemas de câmera, sistemas de som, sensores de movimento, sensores de imagem, acelerômetros, etc.) são utilizados pelo jogo para implementar a habilidade, então o jogo com habilidade deverá fornecer instruções adequadas e claras para seu propósito, uso e efeito. Se houver vários dispositivos de interação capazes de afetar a mesma ação que envolve habilidade do jogador, todas essas opções deverão ser claramente explicadas ao jogador.

### 4.11 Jogos Peer-to-Peer (P2P – Ponto-a-Ponto)

#### 4.11.1 Sessões de Jogos P2P

Sessões de jogos peer-to-peer (P2P) são ambientes que oferecerão aos jogadores a oportunidade de um jogar contra o outro. Nestes ambientes, o operador geralmente não se envolve na sessão de jogo P2P como um grupo (por exemplo, jogos bancados pela casa), mas geralmente fornece o ambiente para uso de seus jogadores e poderá cobrar comissão ou taxa pelo serviço oferecido. Os seguintes requisitos deverão ser aplicados:

- a) Os jogadores deverão ser impedidos de ocupar mais de uma posição em qualquer sessão de jogo P2P, a menos que autorizado pelas regras do jogo;
- b) Os jogadores deverão ter a opção de entrar em uma sessão de jogo P2P, quando os jogadores foram selecionados aleatoriamente;
- c) Quaisquer jogadores que estejam jogando com dinheiro da casa (cúmplices) ou forem jogadores de proposta deverão ser claramente indicados a todos os outros jogadores daquela sessão de jogo P2P; e
- d) Os jogadores deverão ser notificados quando o uso de bots ou outro software não autorizado puder afetar o jogo, para que eles possam tomar uma decisão sobre sua participação na sessão.

#### 4.11.2 Funcionalidade de Vantagens P2P

Uma sessão de jogo P2P poderá conter uma funcionalidade que permitirá a um jogador ou jogadores obter uma vantagem sobre outros jogadores, desde que o jogo:

- a) Descreva claramente a todos os jogadores que a funcionalidade estará disponível e quais serão as vantagens oferecidas;
- b) Divulgue o método para obter a vantagem, incluindo qualquer aposta necessária; e
- c) Forneça aos jogadores informações suficientes para tomar uma decisão quanto a competir contra um outro(s) jogador(es) que possua tal recurso habilitado, antes do jogo iniciar.

### 4.11.3 Status “Fora do Jogo”

A Plataforma de Jogo deverá suportar um status "Fora do Jogo", que poderá ser acionado por solicitação do jogador ou após um período de inatividade, que deverá ser divulgado ao jogador, e deverá ser menor ou igual ao limite de tempo de inatividade especificado na seção “Inatividade do Jogador” deste documento. Este status deverá ser totalmente descrito nas telas de ajuda ou nas regras dos jogos, onde são aplicáveis.

- a) O jogador deverá ser informado quando o status “Fora do Jogo” for acionado.
- b) O status "Fora do Jogo" deverá desabilitar todas as funcionalidades do jogo e fazer com que a vez do jogador seja automaticamente ignorada durante qualquer rodada do jogo que ocorrer enquanto este status estiver ativo.
- c) Se o status “Fora do Jogo” for acionado no meio de um jogo, esse jogo deverá ser tratado como um jogo interrompido e deverá atender aos requisitos da seção “Conclusão de Jogos Interrompidos”.
- d) Se um jogador realizar qualquer ação que acione uma intenção de jogar enquanto estiver em um status "Fora do Jogo" (por exemplo, selecionar um valor para apostar, etc.), o status deverá ser removido e o jogador será inscrito no próximo jogo a ser realizado. Ações sem intenção de jogar, como por exemplo, acessar o menu de ajuda, não exigirão que esse status seja removido.
- e) Se um jogador estiver no status “Fora do Jogo” por um período de tempo maior que o permitido e informado ao jogador, ele deverá ser automaticamente removido da sessão de jogo P2P em que está atualmente inscrito.

## 4.12 Jogos de Perseverança

### 4.12.1 Declaração Geral

Um jogo de perseverança está associado a um atributo único (por exemplo, ID do jogador, tema do jogo/ID da tabela de pagamento, etc.) e incorporará ofertas que permitirá o progresso em direção à concessão de um prêmio e/ou bônus através de algum resultado de jogo designado. Essas ofertas adicionais tornam-se disponíveis quando o jogador atingir limites específicos definidos para o jogo. Cada resultado designado fará com que o jogador avance no estado do jogo de perseverança. Geralmente, várias jogadas serão necessárias para o jogador conseguir acionar o prêmio de perseverança.

### 4.12.2 Objetivos do Jogo de Perseverança

Um jogo de perseverança deverá reconhecer um atributo específico com o propósito de restaurar os objetivos previamente adquiridos associados a este atributo quando for jogar novamente um determinado jogo. Um jogo de perseverança deverá conter em suas telas de ajuda, uma descrição clara de cada recurso e/ou função relacionada ao jogo e os requisitos necessários para atingir os objetivos deste jogo, bem como informações sobre como o jogador recuperará os objetivos ganhos anteriormente. Além disso, os jogadores deverão ser notificados cada vez que um objetivo do jogo de perseverança for atingido.



### 4.12.3 Jogar a Partir de um Ponto Salvo

Jogar a partir de um ponto salvo é um recurso utilizado em alguns designs de jogos de perseverança onde a complexidade aumentará ou elementos adicionais serão adicionados ao jogo, conforme o jogo continuar. Além disto, jogar a partir de um ponto salvo permitirá que o jogador salve um jogo em pontos críticos (ou seja, pontos salvo), normalmente após alguma realização ou objetivo ter sido alcançado. O jogador poderá retomar o jogo a partir deste ponto em uma data futura e continuar para o próximo objetivo. Os seguintes requisitos deverão ser aplicados para jogar a partir de um ponto salvo:

- a) Os prêmios anunciados ou disponibilizados para alcançar um ponto salvo deverão ser claramente definidos e exibidos ao jogador antes que seja feita qualquer aposta. Se um prêmio aleatório puder ser ganho, os detalhes e todos os pagamentos possíveis deverão ser anunciados para o jogador;
- b) O jogo deverá fornecer uma notificação adequada ao jogador sempre que um ponto salvo predefinido for atingido durante o jogo;
- c) Se as regras ou prêmios do jogo mudarem conforme níveis diferentes são atingidos durante o jogo a partir do ponto salvo, essas mudanças deverão ser claramente exibidas para o jogador; e
- d) Se o jogo a partir do ponto salvo não for mantido indefinidamente, o jogo deverá fornecer uma indicação ao jogador de qualquer limitação e/ou expiração dos dados salvos e que estarão armazenados para utilização em jogos futuros.

## 4.13 Jackpots Progressivos e Jackpots Incrementais

### 4.13.1 Declaração Geral

Esta seção se aplica a prêmios de jackpot monetário ou "pagamentos" que são incrementados com base em jogadas da seguinte forma:

- a) Os prêmios de jackpots progressivos serão incrementados de acordo com os créditos apostados no jogo.
- b) Os prêmios de jackpots incrementais se comportam de maneira idêntica aos jackpots progressivos, exceto que serão incrementados com base na ocorrência de uma ou mais condições específicas (eventos definidos) estabelecidas pelas regras do jogo em vez de, ou além de, incrementados com base nos créditos apostados.

**OBSERVAÇÃO:** Esta seção não se aplicará a prêmios de créditos de incentivos restritivos, bônus/recursos que oferecem prêmios que serão incrementados ao longo de um único ciclo de jogo ou prêmios estáticos cujas probabilidades de ganhar mudam conforme o jogo é jogado. Esta seção também não se aplicará às modalidades de jogo de perseverança que são incrementadas conforme o jogo é jogado (por exemplo, número de jogadas grátis, multiplicadores, várias conquistas para a ativação de um bônus/recurso ou a emissão de um prêmio, etc.) ou "níveis" de prêmios estáticos disponíveis para serem ganhos com base na experiência do jogador e/ou conquistas.

### 4.13.2 Display do Jackpot

O display do jackpot será utilizado para apresentar o valor do prêmio de jackpot atual ou "o valor a ser pago" para cada jackpot em créditos ou no formato da moeda local, para todos os jogadores que estão jogando um jogo que pode potencialmente acionar este prêmio. Se o jackpot oferecer um "mystery prêmio" em que o valor real não é exibido para o jogador, os requisitos do capítulo "Recursos do Mystery Premio" deverão ser aplicados.

- a) À medida que cada jogada for concluída, o valor atual de cada prêmio de jackpot deverá ser atualizado no display do jackpot, pelo menos a cada trinta segundos a partir do evento que gera um incremento, para refletir razoavelmente o valor real do prêmio de jackpot a ser pago. O uso de hodômetro e outras formas de atualização (por exemplo, passo a passo) serão permitidas.
- b) Quando o display de jackpot tem uma limitação máxima de exibição (isto é, ele só poderá exibir um certo número de dígitos) um limite máximo ou "teto" deverá ser exigido e deverá atender aos requisitos do capítulo "Limites máximos de pagamento".

**OBSERVAÇÃO:** Os valores deverão ser exibidos com a maior precisão possível dentro das limitações de atrasos e de latências de comunicação.

#### 4.13.3 Limites Máximos de Valores de Prêmios de Jackpot (Teto)

Se um limite máximo de prêmio ou "teto" for suportado pelo jackpot, uma vez que o pagamento atingir seu teto, ele deverá permanecer nesse valor até que seja concedido a um jogador.

- a) Quando for exigido pelo órgão regulador, todas as contribuições adicionais deverão ser creditadas em um fundo reserva ou de desvio;
- b) Quando divulgado ao jogador na artwork do jogo, o valor do teto exibido deverá ser preciso.

#### 4.13.4 Probabilidades Vinculadas

Para jackpots vinculados a vários modelos de jogo, a menos que de outra forma claramente divulgado ao jogador, a probabilidade de ganhar o jackpot deverá ser proporcional a aposta efetuada pelo jogador.

**OBSERVAÇÃO:** Para atender este requisito, será aceitável uma variação não superior a cinco por cento (5%) para probabilidade e não superior a um por cento (1%) de tolerância no cálculo do RTP esperado.

#### 4.13.5 Desvio do Prêmio Jackpot

Quando permitido pelo órgão regulador, um Esquema de Desvio de Jackpot poderá ser usado, onde uma parte das contribuições de jackpot são desviadas para outro fundo ou "fundo de desvio" para ser usado conforme necessário pelo design do jackpot (por exemplo, o pool de desvio pode ser adicionado ao valor inicial do próximo jackpot ou ser usado para pagar ganhos simultâneos de um jackpot).

- a) Um esquema de desvio de jackpot deverá ser implementado de forma que não tenha uma expectativa matemática infinita.

- b) Os fundos de desvio não deverão ser truncados. As contribuições desviadas, uma vez que o fundo de desvio atingir seu limite superior, deverão ser contabilizadas.
- c) Quando um fundo de desvio é usado para financiar o valor de reinício de um jackpot, o valor de reinício deverá assumir um fundo de desvio vazio para os fins dos cálculos de RTP.

#### 4.13.6 Saídas de Jackpot

Os jackpots poderão ser pagos baseados na obtenção de combinações/símbolos ganhadores ou por outros critérios, como jackpots desencadeados por mistério, jackpots bad beat, etc. Quando um jackpot é acionado:

- a) O jogador ganhador deverá ser notificado sobre o prêmio do jackpot e seu pagamento deverá ser feito no final da jogada em que ganhou o prêmio.
- b) As contribuições para incrementar o prêmio do jackpot não poderão ser perdidas. Os pagamentos do jackpot, quando concedidos, não deverão ser arredondados para baixo ou truncados, a menos que sejam transferidos para o valor de reinício.
- c) Quando estiver efetuando o pagamento do jackpot, o valor poderá ser adicionado ao contador de crédito do jogador se:
  - i. O contador de créditos for mantido no formato de valor na moeda local;
  - ii. O pagamento do jackpot for incrementado em valores de crédito inteiros; ou
  - iii. O pagamento do jackpot no formato de valor em moeda local for convertido corretamente em créditos ao ser transferido para o contador de crédito de uma maneira que não confunda o jogador.
- d) O prêmio do jackpot deverá ser atualizado para o valor de reinício e continuar as operações normais.

**OBSERVAÇÃO:** Um jackpot poderá ser desabilitado ou encerrado após o prêmio do jackpot ser pago, se o jogo estiver configurado para desabilitar automaticamente ou estabelecer em seu lugar um prêmio que não aumenta.

#### 4.13.7 Intercalando os Níveis de Jackpot

Para jackpots que oferecem vários níveis de valores de prêmios, quando uma única combinação ganhadora puder ser associada a mais de uma das combinações disponíveis na tabela de pagamento, a menos que definido explicitamente de outra forma nas regras do jogo, o jogador sempre deverá receber o valor maior possível com base em todas as combinações as quais o resultado estiver associado (por exemplo, se o “Jackpot A” for concedido quando sair cinco ases em uma linha de pagamento e o “Jackpot B” for concedido quando sair quatro ases em uma linha de pagamento, e o “Jackpot B” tiver um prêmio maior do que o “Jackpot A”, o jogador deverá receber o valor destinado para o “Jackpot B” mesmo se o jogador tiver os cinco ases em uma linha de pagamento).

#### 4.13.8 Jackpots Acionados por Eventos Misteriosos

Para jackpots desencadeados através de um evento misterioso, que utilizam de um valor de gatilho oculto para determinar quando o jackpot será concedido:

- a) O valor do gatilho oculto deverá ser definido aleatoriamente a cada vez que o valor for reiniciado e deverá permanecer oculto o tempo todo; e
- b) Não deverá ser possível ter acesso ou conhecimento do valor do gatilho oculto em nenhum momento.

#### 4.13.9 Jackpots Pagos a Vários Jogadores

A Plataforma de Jogo deverá ser projetada para identificar e registrar com precisão a ordem de saída, quando vários jogadores ganharem quase ao mesmo tempo, o valor total do prêmio exibido deverá ser concedido ao jogador que primeiro completou a combinação que aciona o prêmio do jackpot. Quando isto não for possível ou se for possível que vários jogadores ganhem ao mesmo tempo (por exemplo, em um jogo com vários jogadores), uma das seguintes opções deverá se utilizada:

- a) O valor total do prêmio exibido deverá ser concedido a cada jogador vencedor; ou
- b) Informações precisas sobre como o pagamento será efetuado nesta situação deverá ser divulgadas ao jogador.

### 4.14 Recall do Jogo

#### 4.14.1 Jogador Visualizando um Recall

A funcionalidade de 'recall do jogo' deverá ser fornecida ao jogador, seja como uma reconstituição ou através de uma descrição. Esta funcionalidade deverá indicar claramente que se trata de uma repetição do jogo anterior.

#### 4.14.2 Informações Necessárias na Tela de Últimas Jogadas

O recall do jogo deverá consistir de um conteúdo gráfico, textual ou de vídeo, ou alguma combinação dessas opções, ou outros meios (por exemplo, mecanismo de "Flight Recorder"), desde que seja possível a reconstrução completa e precisa do resultado do jogo e/ou ações do jogador. Será permitido exibir os valores em moeda local ao invés de exibi-los em créditos. O recall do jogo deverá exibir as seguintes informações, conforme aplicável:

- a) Data/Hora em que a jogada ocorreu;
- b) A denominação selecionada para a jogada, se for um jogo do tipo multi-denominação;
- c) A imagem associada ao resultado final da jogada, graficamente ou por meio de uma descrição de texto clara e precisa;
- d) Os valores disponíveis para apostas no início e/ou no final da jogada;
- e) Valor total apostado, incluindo quaisquer créditos de incentivo;
- f) Valor total ganho, incluindo:
  - i. Quaisquer créditos de incentivo e/ou prêmios;
  - ii. Quaisquer jackpots progressivos e/ou incrementais;
- g) Qualquer valor gasto, sem vínculo com aposta, efetuados entre o início e o fim da jogada;
- h) Comissões ou taxas cobradas;
- i) Os resultados de quaisquer escolhas do jogador que poderão afetar o resultado do jogo;

- j) Os resultados de qualquer fase intermediária da jogada, como dobrar/apostar ou bônus/jogos especiais;
- k) Se um jackpot progressivo e/ou incremental foi ganho, uma indicação de que o jackpot foi concedido; e
- l) Qualquer assistência oferecida ao jogador, quando se tratar de jogos com habilidade.

#### 4.14.3 Tela de Últimas Jogadas de Bônus/Jogos Especiais

A tela de últimas jogadas deverá refletir pelo menos os últimos cinquenta eventos de bônus/jogos especiais concluídos. Se um bônus/jogo especial consistir em 'x número de eventos', cada um com resultados separados, cada um dos 'x eventos', até cinquenta, deverá ser exibido com seu resultado correspondente, independentemente de o resultado ter sido um ganho ou uma perda .

### 4.15 Requisitos de Desativação

#### 4.15.1 Desativação do Jogo

Quando um jogo ou qualquer outra funcionalidade relativa ao jogo for desativado pela Plataforma de Jogo enquanto uma jogada estiver em andamento todos os jogadores que estiverem dentro desse jogo deverão ter permissão para concluir sua jogada (por exemplo: rodadas de bônus, dobrar/apostar e outros recursos do jogo relacionados a aposta deverão ser totalmente concluídos imediatamente ou na próxima rodada). Uma vez que o jogo estiver totalmente concluído, ele não deverá estar mais acessível ao jogador.

#### 4.15.2 Desativação do Jackpot

Quando um jackpot progressivo ou incremental for desativado (por exemplo, intervenção do operador, condição de erro, limite de tempo expirou, etc.), os seguintes requisitos deverão ser aplicados:

- a) Exibir uma indicação de que o jackpot não estará mais disponível;
- b) Não deverá ser possível incrementar o valor do jackpot enquanto estiver neste estado; e
- c) Após a retomada do jackpot para o estado habilitado, deverá ser possível o jackpot voltar com os parâmetros idênticos de antes da desabilitação, incluindo o valor do prêmio. O valor oculto do gatilho, se usado para determinar a saída de um jackpot misterioso, só poderá voltar com o valor anterior se o valor re-selecionado estiver abaixo do teto, quando houver.

**OBSERVAÇÃO:** Para jogos bancados pela casa, é recomendado que se o requisito de porcentagem mínima, conforme especificado na seção "Requisitos de Software para Percentual de Retorno", deixar de ser cumprido quando o jackpot não estiver disponível, os jogos participantes também deverão ser desativados.

### 4.16 Jogos Suspensos

#### 4.16.1 Jogos Suspensos

Um jogo será considerado suspenso quando o resultado do jogo permanecer sem solução ou o resultado não puder ser transmitido adequadamente ao jogador. Jogos suspensos poderão resultar de uma das seguintes situações que ocorrerá durante o jogo:

- a) Perda de comunicação entre a Plataforma de Jogo e o Dispositivo Remoto de Jogo;
- b) Reinicialização da Plataforma de Jogo;
- c) Malfuncionamento ou reinicialização do Dispositivo Remoto de Jogo;
- d) Finalização anormal do Software do Jogo; ou
- e) Quando a Plataforma de Jogo enviar um comando para desabilitar um jogo.

#### **4.16.2 Apostas em Jogos Suspensos**

As apostas associadas a um jogo suspenso que poderá continuar futuramente, deverão ser mantidas pela Plataforma de Jogo até que o jogo finalize. As contas dos jogadores deverão refletir quaisquer valores mantidos em jogos interrompidos.

#### **4.16.3 Finalização de um Jogos Suspenso**

A plataforma de jogo deverá fornecer um mecanismo para o jogador completar um jogo suspenso. Um jogo suspenso deverá ser resolvido antes que um jogador seja autorizado a participar em outra sessão do mesmo jogo.

- a) Quando nenhuma ação do jogador for necessária para completar uma jogada, será permitido que o jogo retorne ao estado de finalização, desde que o histórico do jogo e o contador de crédito ou o saldo da conta do jogador reflitam a situação final de um jogo concluído.
- b) Para jogos de um só jogador, onde uma ação do jogador for necessária para completar o jogo, o jogo deverá retornar ao estado em que o jogo estava no momento antes da suspensão e permitir que o jogador conclua o jogo, a menos que quaisquer regras e/ou termos e condições de substituição do jogo sejam divulgados ao jogador.
- c) Para jogos do tipo multijogador, onde uma ação do jogador for necessária para completar o jogo e o jogador não puder completar a ação necessária para permitir que o jogo continue dentro do tempo determinado:
  - i. A Plataforma de Jogo deverá completar o jogo em nome do jogador de acordo com as regras do jogo e/ou termos e condições;
  - ii. O histórico do jogo e os contadores de crédito ou saldos da conta do jogador deverão ser atualizados conforme o resultado;
  - iii. Os resultados do jogo deverão ser disponibilizados para o jogador e deverão indicar quais decisões, se houver, foram tomadas pela Plataforma de Jogo em nome do jogador; e
  - iv. A Plataforma de Jogo deverá ser projetada de tal forma que um jogador que não completar uma ação no tempo necessário, não afeterá nenhum outro jogador na mesma sessão de jogo, no que diz respeito a completar o jogo e ser creditado de acordo com o resultado (ganho/perda).

### **4.17 Apostas em Eventos Virtuais**

#### **4.17.1 Declaração Geral**



As apostas em eventos virtuais permitem efetuar apostas em simulações de eventos esportivos, competições e corridas cujos resultados são baseados exclusivamente na informação gerada por um Gerador de Números Aleatórios (RNG) aprovado, se permitido pelo órgão regulador. As Plataformas de Jogos que suportam apostas em eventos virtuais deverão cumprir com os requisitos especificados na Norma GLI-33 “Sistema de Apostas para Eventos”. Além disto, o RNG utilizado para apostas em eventos virtuais deverá cumprir os requisitos do capítulo “Requisitos do Gerador de Números Aleatórios (RNG)” deste documento.

## 4.18 Requisitos para Jogos Online

### 4.18.1 Declaração Geral

Quando autorizado por um órgão regulador, os seguintes requisitos deverão ser aplicados para as apostas que serão feitas por meio de uma Plataforma de Jogos em jogos ao vivo, conduzidos por um atendente de jogos (por exemplo, dealer, crupiê, etc.) e/ou outro equipamento de jogo (por exemplo, roleta automatizada, bombo, dispositivo de jogo, etc.) em um ambiente de jogo ao vivo. Isso inclui, mas não está limitado a sorteios ao vivo, jogos de cartas ao vivo, jogos de mesa ao vivo, jogos de keno ao vivo, jogos de bingo ao vivo e jogos ao vivo de dispositivos de jogos, conforme permitido pelo órgão regulador.

- a) Todo o processo deverá ser visualizado por todos os jogadores através de uma transmissão remota de áudio e vídeo em tempo real usando streaming, narrowcast, broadcast ou outra tecnologia e uma interface gráfica.
- b) A plataforma de jogos deverá receber instruções de cada jogador através da interface do jogador ou outro canal de comunicação para facilitar as decisões do jogador quando for necessário.
- c) Além dos requisitos especificados nesta seção, o operador ou prestador de serviços terceirizado que mantém esses componentes, serviços e/ou aplicativos deverão cumprir com os procedimentos e controles operacionais indicados na seção “Serviços de Jogos ao Vivo” deste documento.

**OBSERVAÇÃO:** Quando autorizado por um órgão regulador, um prestador de serviços de jogos ao vivo poderá utilizar um jogador substituto para fazer apostas em nome de um jogador, ao invés de fazer diretamente por meio de um sistema. Essas implementações, quando usadas em conjunto com uma Plataforma de Jogos, serão revisadas caso a caso.

### 4.18.2 Informações de Jogos ao Vivo

Um jogo ao vivo deverá cumprir com os requisitos de visualização que se encontram nos seguintes capítulos desta norma “Informações do Jogo e Regras do Jogo”, “Informações a Serem Apresentadas” e “Jogo Honesto”. Além disso, os seguintes requisitos de exibição deverão ser aplicados:

- a) A Plataforma de Jogo deverá fornecer as seguintes informações ao jogador:
  - i. Descrever os procedimentos em vigor para lidar com interrupções dos jogos ao vivo causadas pela descontinuidade do fluxo de dados, vídeo e voz do servidor de rede durante um jogo (por

- exemplo, queda de conexão com a Internet, mau funcionamento do servidor de controle de transmissão simultânea, etc.);
- ii. Indicar a possibilidade de erro humano pelo atendente de jogos e erro do sistema pelo dispositivo especializado e como os erros serão resolvidos; e
  - iii. Identificar qualquer correlação entre a seleção de aposta do jogador por meio da plataforma de jogos e o que será exibido no feed de vídeo, como fichas físicas do jogador e seus valores.
- b) A Plataforma de Jogos não poderá fornecer nenhuma informação em tempo real, para o jogo ao vivo que está sendo jogado, que possa ser usada para ajudar em:
- i. Projetar ou prever o resultado de um jogo;
  - ii. Para jogos de cartas, rastreamento das cartas jogadas e das cartas que ainda não foram jogadas;
  - iii. Analisar a probabilidade de ocorrência de um evento relacionado a um jogo; ou
  - iv. Analisar a estratégia a ser usada em um jogo para jogar ou apostar, a menos que seja permitido pelas regras do jogo.
- c) Os jogadores deverão ser informados de qualquer jogo ao vivo que dependa do monitoramento "ao vivo" de um evento (por exemplo, bingo) de que as transmissões "ao vivo" poderão estar sujeitas a atrasos ou interrupções. Quando um atraso for percebido ou criado pela Plataforma de Jogo, a escala do atraso deverá ser exibida ao jogador.

#### 4.18.3 Jogo Honesto em Jogos ao Vivo

As regras a seguir se aplicarão quando os jogadores participarem de jogos por meio da Plataforma de Jogos com jogadores presenciais, que estão jogando o jogo real em um local (por exemplo, cassino, sala de bingo, sala de carteador, etc.):

- a) As regras, a artwork e as funcionalidades do jogo ao vivo, conforme disponibilizados para o jogador por meio da Plataforma de Jogo, não deverá incluir nem mais nem menos informação do que aquela que é disponibilizada ao jogador presencial, quando aplicável; e
- b) Os jogadores que estão jogando por meio de uma Plataforma de Jogos não deverão ser nem mais nem menos elegíveis para ganhar o jogo, do que os jogadores presenciais.

**OBSERVAÇÕES:** Nenhum dos requisitos aqui definidos tem a intenção de impedir a possibilidade de implementar prêmios de incentivos específicos apenas para jogadores presenciais ou para os jogadores que estão jogando por meio de uma plataforma de jogos.

#### 4.18.4 Dados do Resultado do Jogo

Os dados do resultado do jogo referem-se a qualquer resultado gerado ou detectado por dispositivos especializados durante o jogo ao vivo incluindo até resultado da aposta do jogador, assim como as fases intermediárias que afetam o resultado, como determinado pela Plataforma de Jogo. Os dados do resultado do jogo deverão ser transmitidos ao jogador imediatamente após sua geração ou detecção (sujeito às limitações naturais do processamento do sistema e atrasos na comunicação pela Internet). Se permitido pelo órgão regulador, os dados do resultado do jogo poderão ser registrados automaticamente por dispositivos especializados, desde que o software usado para reconhecimento automatizado cumpra:

- a) Garanta um alto grau de precisão na identificação e relatório dos dados do resultado do jogo para a Plataforma de Jogo. As regras do jogo deverão ser programadas na Plataforma de Jogo;
- b) Não forneça nenhuma informação que possa ser usada para comprometer o dispositivo e seus componentes (por exemplo, cartas contidas no embaralhador ou no distribuidor de cartas);
- c) Não interferir ou modificar o comportamento do dispositivo além das funcionalidades associada ao software; e
- d) Inclua um modo de operação manual para permitir a correção de um resultado incorreto (onde o dispositivo interprete mal um cartão, a posição da bola, etc.) se tais correções não forem feitas diretamente pela Plataforma de Jogo. O jogador deverá estar ciente de que o modo operação manual está sendo usado.

#### 4.18.5 Dispositivos de Aleatoriedade Física

Os jogos ao vivo poderão utilizar dispositivos de aleatoriedade físicos, conforme descrito na seção "RNG Mecânico" deste documento, para gerar resultados de jogos.

- a) Os resultados do dispositivo de aleatoriedade física deverão ser digitalizados nos Dados de Resultado do Jogo e transmitidos com segurança para a Plataforma de Jogo através de dispositivos especializados para processamento sem alterações, a menos que aprovado pelo órgão regulador.
- b) Os dados do resultado do jogo deverão ser registrados pela Plataforma de Jogo e disponibilizados ao jogador para revisão imediatamente após sua geração (sujeito às limitações naturais do processamento do sistema e atrasos na comunicação da rede).
- c) Exceto por um erro humano ou um erro que possa ser corrigido manualmente, a qualquer momento durante o jogo os dados do resultado do jogo deverão corresponder ao resultado gerado pelo dispositivo de aleatoriedade física. Onde houver uma discrepância entre o dispositivo de aleatoriedade física e os dados do resultado do jogo, o resultado do dispositivo de aleatoriedade física deverá ser considerado o correto.

## Anexo A: Auditoria Operacional de Procedimentos e Práticas de Jogos

### A.1 Introdução

#### A.1.1 Declaração Geral

Este anexo estabelecerá os procedimentos e práticas para operações de jogos que serão revisados em uma auditoria operacional como parte da avaliação do Sistema de Jogo Interativo, incluindo, mas não se limitando a, estabelecer as regras dos jogos, gerenciar jogos, monitorar jogos e os resultados do Gerador de Número Aleatório (RNG), lidar com vários jogos e transações financeiras, criar e gerenciar jackpots progressivos e incrementais, gerenciamento de contas de jogadores, práticas fundamentais e relevantes para a limitação de riscos e quaisquer outros objetivos estabelecidos pelo órgão regulador.

**OBSERVAÇÃO:** Também será reconhecido que procedimentos e práticas adicionais que não estão especificamente incluídos nesta norma serão relevantes e necessários para uma auditoria operacional conforme determinado pelo operador e/ou pelo órgão regulador dentro de suas regras, regulamentos e Padrões Mínimos de Controle Interno (MICS).

### A.2 Procedimentos de Controles Internos

#### A.2.1 Procedimentos de Controles Internos

O operador deverá estabelecer, manter, implementar e cumprir os procedimentos de controle interno para operações de jogo, incluindo a realização de jogo e transações financeiras.

#### A.2.2 Gerenciamento de Informação

Os controles internos do operador deverão incluir os processos para manter as informações especificadas na seção intitulada "Informações a Serem Mantidas" armazenadas por um período de cinco anos ou conforme especificado pelo órgão regulador.

#### A.2.3 Gerenciamento de Riscos

Os controles internos do operador deverão conter detalhes sobre o contexto de sua estratégia de gestão de riscos, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Procedimentos automatizados e manuais de gerenciamento de riscos;
- b) Gestão de funcionários, incluindo controles de acesso e segregação de funções;
- c) Informações sobre a identificação e denúncias de fraude e condutas suspeitas;
- d) Controles que irão garantir a conformidade regulatória;
- e) Descrição das normas de conformidade contra a Lavagem de Dinheiro (AML), incluindo procedimentos para detectar qualquer tentativa de mascarar dados dos relatórios;
- f) Descrição de todas os aplicativos de softwares que compõem o Sistema de Jogos Interativos;

- g) Descrição de todos os tipos de apostas disponíveis a serem oferecidas pelo operador;
- h) Descrição do método adotados para evitar artifícios utilizados nos jogos *peer-to-peer*;
- i) Descrição de todos os prestadores de serviços terceirizados; e
- j) Qualquer outra informação requerida pelo órgão regulador.

#### A.2.4 Jogadores Restritos

Os controles internos do operador deverão descrever os métodos utilizados para evitar o jogo de pessoas identificadas como funcionários, subcontratados, diretores, proprietários e dirigentes de um operador, bem como aqueles que estão dentro de uma mesma residência que qualquer um anteriormente citado, conforme exigido pelo órgão regulador.

### A.3 Controles da Conta do Jogador

#### A.3.1 Registro e Verificação

Quando o registro da conta do jogador for feito manualmente pelo operador, deverão ser estabelecidos procedimentos para cumprir com os requisitos do capítulo “Registro e Verificação” conforme indicado neste documento.

#### A.3.2 Contas Fraudulentas

O operador deverá disponibilizar uma política pública documentada para o tratamento das contas de jogadores descobertas como sendo usadas de forma fraudulenta, incluindo, mas não se limitando a:

- a) A manutenção de informações sobre a atividade de qualquer conta, de modo que, se for detectada atividade fraudulenta, o operador tenha as informações necessárias para tomar as medidas cabíveis;
- b) A suspensão de qualquer conta envolvida em atividades fraudulentas, como por exemplo, quando um jogador permitir através de sua conta o acesso a menores; e
- c) O tratamento de depósitos, apostas e ganhos associados a uma conta fraudulenta.

#### A.3.3 Termos e Condições

Um conjunto de termos e condições deverão estar disponíveis para o jogador. Durante o processo de registro e quando quaisquer termos e condições forem significativamente atualizados (ou seja, quando for modificações mais importantes que alterações gramaticais ou outras de menor importância), o jogador deverá dar seu de acordo com os termos e condições. Estes documentos deverão:

- a) Declarar que apenas indivíduos legalmente permitidos por sua respectiva jurisdição poderão participar do jogo;
- b) Orientar o jogador a manter suas credenciais de autenticação (por exemplo, usuário e senha) seguras;
- c) Divulgar todos os processos a serem cumpridos nos casos de perda de credenciais de autenticação, alterações obrigatórias de senha, segurança das senhas e outros itens relacionados,

- conforme exigido pelo órgão regulador;
- d) Especificar as condições sob as quais uma conta deverá ser considerada inativa e explicar quais ações deverão ser realizadas na conta depois que for considerada inativa;
  - e) Definir claramente o que acontecerá com as apostas feitas pelo jogador, mas que permanecem suspensas em jogos suspensos antes de qualquer exclusão feita pelo jogador ou pelo operador, incluindo a devolução de todas as apostas, qualquer outra ação a ser tomada, conforme apropriado;
  - f) Conter informações sobre prazos e limites relativos a depósitos e/ou resgates da conta do jogador, incluindo uma explicação clara e concisa de todas as taxas (se aplicável);
  - g) Informar que o operador terá o direito de:
    - i. Recusar a registrar uma conta de jogador pelo que ele considerar um motivo bom e suficiente;
    - ii. Recusar depósitos e/ou resgates de contas de jogadores pelo que ele considerar um motivo bom e suficiente; e
    - iii. A menos que haja uma investigação pendente ou disputa com o jogador, suspender ou encerrar a conta de qualquer jogador a qualquer momento de acordo com os termos e condições acordados entre o operador e o jogador.

#### A.3.4 Política de Privacidade

A Política de Privacidade deverá estar disponível para o jogador. Durante o processo de registro e quando a política de privacidade for significativamente atualizados (ou seja, quando for modificações mais importantes que alterações gramaticais ou outras de menor importância), o jogador deverá dar seu de acordo a política de privacidade. Este documento deverá conter:

- a) Quais Informações de Identificação Pessoal (PII) deverão ser coletadas;
- b) A finalidade e a base legal para a coleta de PII e de todas as atividades de processamento para as quais o consentimento está sendo solicitado, incluindo, quando exigido pela entidade reguladora, o “interesse legítimo” por parte do operador (ou prestador(es) de serviços terceirizado(s)) se esta for a base jurídica escolhida (ou seja, identificação do interesse específico em questão);
- c) O período em que as PII serão armazenadas ou, se não for possível definir um período e os critérios usados para concluir isto. Apenas a declaração do operador de que as PII serão guardadas pelo tempo necessário, sem determinar um período, não será suficiente;
- d) As condições sob as quais as PII poderão ser divulgadas;
- e) Afirmação de que medidas estarão em vigor para evitar a divulgação não autorizada ou desnecessária das PII;
- f) A identidade e os detalhes de contato do operador que estará buscando o consentimento, incluindo quaisquer prestadores de serviços terceirizados que poderão acessar e/ou usar essas PII;
- g) Quando solicitado pelo órgão regulador, que o jogador terá o direito de:
  - i. Acessar, exportar ou transferir suas PII;
  - ii. Retificar, apagar ou restringir o acesso às suas PII;
  - iii. Objetar ao processamento de suas PII;
  - iv. Retirar o consentimento, se o processamento for baseado no consentimento;
- h) Os direitos e a possibilidade de um jogador registrar uma reclamação junto ao órgão regulador;
- i) Para PII coletadas diretamente com jogador, se existe uma obrigação legal ou contratual dele fornecer as PII e as consequências dele não fornecer essas PII;



- j) Quando for aplicável e exigido pelo órgão regulador, informações sobre a tomada de decisão automatizada pelo operador, incluindo criação de perfis, e pelo menos nesses casos, sem prejudicar o cumprimento de outras obrigações legais:
  - i. Insights suficientes sobre a lógica da tomada de decisão automatizada;
  - ii. A importância e as consequências previstas de tal processamento para o jogador; e
  - iii. As salvaguardas exigidas em torno da tomada de decisão exclusivamente automatizada, incluindo as informações para o jogador sobre como contestar a decisão e exigir revisão ou intervenção humana direta.

### A.3.5 Segurança da Informação da Identificação Pessoa (PII)

Qualquer informação obtida em relação a conta do jogador, incluindo informações de identificação pessoal (PII) e credenciais de autenticação, deverá ser feito em conformidade com a política de privacidade e os regulamentos e padrões locais de privacidade observados pelo órgão regulador. Tanto as PII quanto os fundos do jogador deverão ser considerados dados críticos para fins de avaliação de risco.

- a) Qualquer PII que não for autorizada a ser divulgada, de acordo com a política de privacidade, deverá ser mantida em sigilo, exceto quando a divulgação dessas informações for exigida por lei. Isso inclui, mas não está limitado a:
  - i. A quantia em dinheiro creditada, debitada ou o saldo de qualquer conta particular de jogador;
  - ii. A quantia em dinheiro apostada por um determinado jogador em qualquer jogo;
  - iii. O número da conta e as credenciais de autenticação que identificam o jogador; e
  - iv. O nome, endereço e outras informações em posse do operador que identificariam o jogador para qualquer outra pessoa que não seja o órgão regulador ou o operador.
- b) Deverão existir procedimentos para a segurança e compartilhamento das PII, valores de uma conta de jogador e outras informações confidenciais conforme exigido pelo órgão regulador, incluindo, mas não se limitando a:
  - i. A designação e identificação de um ou mais funcionários com responsabilidade primária pelo projeto, implementação e avaliação contínua de tais procedimentos e práticas;
  - ii. Os procedimentos a serem utilizados para determinar a natureza e o escopo de todas as informações coletadas, os locais em que essas informações serão armazenadas e os dispositivos de armazenamento nos quais essas informações poderão ser guardadas para fins de armazenamento ou transferência;
  - iii. As medidas a serem utilizadas para proteger as informações de acesso não autorizado; e
  - iv. Os procedimentos a serem utilizados no caso de o operador determinar que ocorreu uma violação da segurança dos dados, incluindo a notificação necessária ao órgão regulador.
- c) Quando exigido pela entidade reguladora, os jogadores deverão receber orientações para solicitar:
  - i. Confirmação de que suas PII foram processadas;
  - ii. Acesso a uma cópia de suas PII, bem como de quaisquer outras informações sobre o processamento de sua PII;
  - iii. Atualizações feitas em suas PII; e
  - iv. Que suas PII sejam apagadas e/ou para impor restrições ao processamento de suas PII.
- d) Deverão existir procedimentos para registrar e processar tais solicitações dos jogadores, incluindo a manutenção de registros de tais solicitações e fornecer razões para o jogador quando

tais solicitações forem negadas ou rejeitadas. O jogador deverá receber uma justificativa quando o operador não tiver a intenção de atender a solicitação do jogador e também fornecer a informação necessária sobre a possibilidade de apresentar uma reclamação junto a entidade reguladora.

- e) Sempre que exigido pela entidade reguladora e a pedido do jogador, o operador deverá transmitir aos jogadores as PII que receberam do mesmo jogador, em um formato estruturado, comumente usado e legível por um meio eletrônico e transmitir esses dados a outro operador, onde for tecnicamente viável. Isso se aplica apenas a:
  - i. PII que o jogador forneceu ao operador ou PII que são processados por meios automatizados (ou seja, isso excluiria quaisquer registros em papel); e
  - ii. Casos em que a base para o processamento será o consentimento de PII, ou que os dados serão processados para cumprir um contrato ou etapas preparatórias para um contrato.
- f) Quando exigido pelo órgão regulador, o jogador terá o direito de se opor ao processamento das PII:
  - i. Com base em interesses legítimos ou no desempenho de uma tarefa de interesse público ou no exercício de autoridade oficial;
  - ii. Usado em marketing direto, incluindo criação de perfis na medida em que esteja relacionado a tais atividades de marketing; e
  - iii. Para fins de pesquisa científica ou histórica ou para fins estatísticos.
- g) Deverão existir procedimentos para que o operador cumpra com as solicitações dos jogadores de apagamento das PII e/ou para impedir ou restringir o processamento das PII, incluindo, as seguintes circunstâncias:
  - i. Quando as PII não forem mais necessárias em relação a finalidade para a qual foram originalmente coletadas/processadas;
  - ii. Quando o jogador retirar o consentimento;
  - iii. Quando o jogador se opuser ao processamento das PII e não houver interesse legítimo prevalecente para continuar o processamento;
  - iv. Quando as PII forem processadas ilegalmente; ou
  - v. As PII deverão ser apagadas para cumprir uma obrigação legal.
- h) Onde for proibido pelo órgão regulador, o operador não poderá utilizar exclusivamente uma tomada de decisão automatizada que:
  - i. Produzirá efeitos jurídicos ao jogador, tais como aqueles que fazem com que o jogador esteja sujeito a vigilância de uma autoridade competente; ou
  - ii. Afetar significativamente o jogador de maneira semelhante (por exemplo, tem o potencial de influenciar as circunstâncias, comportamento ou escolhas do jogador).

### A.3.6 Manutenção dos Saldos Monetários do Jogador

Os procedimentos deverão estar em vigor para garantir que todas as transações financeiras sejam conduzidas de acordo com os regulamentos e requisitos comerciais locais exigidos pelo órgão regulador.

- a) Quando as transações financeiras não puderem ser realizadas automaticamente pelo Sistema de Jogos Interativos, os procedimentos deverão estar em vigor para cumprir com os requisitos de “Transações Financeiras”, conforme indicado neste documento.
- b) Quando as transações financeiras forem permitidas por meio de Transferência Eletrônica de

Fundos (EFT), o operador deverá adotar medidas de segurança e controles para evitar fraudes por EFT. Uma tentativa de EFT que resultou em uma falha não poderá ser considerada fraudulenta se o jogador tiver realizado uma EFT com sucesso em uma ocasião anterior e não houver nenhum estorno pendente. Caso contrário, o operador deverá cumprir com todos os requisitos abaixo:

- i. Bloquear temporariamente a conta do jogador para investigação de fraude após cinco tentativas consecutivas de EFT fracassadas em um período de dez minutos ou um período a ser determinado pelo órgão regulador. Se não houver evidências de fraude, o bloqueio deverá ser removido; e
  - ii. Suspender a conta do jogador após cinco tentativas fracassadas e consecutivas adicionais de EFT dentro de um período de dez minutos ou um período a ser determinado pelo órgão regulador.
- c) A identificação ou autenticação positiva do jogador deverá ser concluída antes que o saque de qualquer valor possa ser feita pelo jogador.
  - d) O operador não deverá permitir que uma conta de jogador fique deficitária, a menos que seja causado por problemas de processamento de pagamento fora do controle do operador.
  - e) O pedido de um jogador para saques de valores (ou seja, valores depositados e liberados e apostas ganhas) deverá ser concluído pelo operador dentro de um período de tempo razoável, a menos que haja uma reclamação/disputa ou investigação pendente. Tal investigação deverá ser documentada pelo operador e disponibilizada para revisão pelo órgão regulador.
  - f) O operador deverá ter procedimentos de segurança ou autorização em vigor para garantir que apenas ajustes autorizados possam ser feitos nas contas dos jogadores, e essas alterações deverão ser auditáveis.

### A.3.7 Limitações

Os jogadores deverão receber orientação de como proceder para impor limitações aos parâmetros de jogo, incluindo, mas não se limitando a, depósitos e apostas, conforme exigido pelo órgão regulador. Além disso, deverá haver uma forma para que o operador possa também impor quaisquer limitações aos parâmetros de aposta, conforme exigido pelo órgão regulador.

- a) Uma vez estabelecido por um jogador e implementado pelo operador, só será possível reduzir uma limitação definida pelo jogador mediante aviso de vinte e quatro horas, ou conforme exigido pelo órgão regulador.
- b) Os jogadores deverão ser notificados com antecedência sobre quaisquer limites impostos pelo operador e suas datas de vigência. Uma vez atualizados, os limites impostos pelo operador deverão ser consistentes com o que for divulgado ao jogador.
- c) Ao receber qualquer pedido de limitação feita pelo jogador ou pelo operador, o operador deverá garantir que todos os limites especificados sejam corretamente implementados imediatamente ou no momento indicado para o jogador (por exemplo, próximo login, dia seguinte).

### A.3.8 Exclusões

Os jogadores deverão receber orientações de como fazer para se excluírem do jogo por um período especificado ou indefinidamente, conforme exigido pelo órgão regulador. Além disso, deverá haver uma forma do operador excluir um jogador do jogo, conforme exigido pelo órgão regulador.

- a) Os jogadores deverão receber uma notificação contendo o status de exclusão e instruções gerais para a resolução, sempre que possível.
- b) Imediatamente após o recebimento da ordem de exclusão, nenhuma nova aposta ou depósito deverão ser aceitos daquele jogador, até que a exclusão seja removida.
- c) Durante o período que estiver excluído, o jogador não deverá ser impedido de sacar qualquer ou todo o saldo da sua conta, desde que o operador reconheça que os valores foram compensados e que o(s) motivo(s) da exclusão não proibem o saque.
- d) Nenhum material de propaganda ou marketing deverá ter como alvo específico os jogadores que foram excluídos do jogo.

### **A.3.9 Contas Inativas**

Uma conta de jogador será considerada inativa de acordo com as condições especificadas nos termos e condições. Os procedimentos deverão estar em vigor para:

- a) Permitir o acesso do jogador a sua conta inativa somente após realizar uma verificação de identidade adicional;
- b) Proteger contas de jogadores inativos que contêm saldos, de acesso não autorizado, alterações ou remoção; e
- c) Operar com os valores não reclamados de contas de jogadores inativas, incluindo devolver quaisquer valores restantes para o jogador sempre que possível.

## **A.4 Procedimentos Gerais de Operação**

### **A.4.1 Reservas do Operador**

O Operador deverá ter processos em vigor para manter e proteger as reservas de caixa adequadamente, conforme determinado pelo órgão regulador, incluindo contas segregadas de valores mantidos para contas de jogadores e quaisquer fundos operacionais usados para cobrir todas as outras responsabilidades do operador, se definido pelo órgão regulador.

### **A.4.2 Proteção dos Saldos do Jogador**

O operador deverá ter processos em vigor para garantir que os valores em uma conta de operador sejam mantidos em segurança para o jogador em uma conta segregada ou que uma conta segregada para fins especiais será mantida e controlada por uma entidade corporativa devidamente constituída, que não seja o operador e, cujo conselho de administração inclui um ou mais diretores corporativos que são independentes do operador e de qualquer empresa relacionada ou controlada pelo operador. Além disso, o operador deverá ter procedimentos que sejam razoavelmente direcionados para:

- a) Garantir que os fundos gerados pelo jogo sejam garantidos e contabilizados;
- b) Deixar claro que os fundos de contas segregadas não pertencem ao operador e não estão disponíveis para outros credores além do jogador para o qual os valores estão sendo mantidos; e
- c) Impedir a mistura de valores de contas segregadas com outros valores, incluindo sem limitação, fundos do operador.

### A.4.3 Tributação

O operador deverá ter um processo implementado para identificar todos os ganhos que estão sujeitos a tributação (ganhos únicos ou ganhos agregados ao longo de um período definido, conforme necessário) e fornecer as informações necessárias de acordo com os requisitos de tributação de cada entidade reguladora.

**OBSERVAÇÃO:** Valores ganhos que excederem qualquer limite especificado pela jurisdição exigirão que a documentação apropriada seja preenchida antes que o jogador seja pago.

### A.4.4 Processo de Reclamação/Disputa

O operador deverá fornecer uma forma para que o jogador possa fazer uma reclamação/disputa e permitir que o jogador notifique o órgão regulador se tal reclamação/disputa não for ou não puder ser tratada pelo operador, ou em outras circunstâncias, conforme especificado pela lei do órgão regulador.

- a) Os jogadores deverão ser capazes de registrar reclamações/disputas 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- b) Deverá ser estabelecido um processo documentado entre o operador e o órgão regulador para o procedimento de informar e o de resolver uma reclamação/disputas.
- c) Deverá ser estabelecido um processo documentado entre o operador e o órgão regulador para o registro da informação e resolução de reclamações/disputas.

### A.4.5 Informação para a Proteção do Jogador

As informações para a proteção do jogador deverão estar disponíveis para o jogador. As informações para a proteção do jogador deverão conter no mínimo:

- a) Informações sobre os riscos potenciais associados ao jogo excessivo e onde obter ajuda para um problema de jogo;
- b) Uma declaração de que nenhum menor de idade está autorizado a participar de qualquer jogo;
- c) Uma lista das medidas de proteção ao jogador disponíveis que poderão ser solicitadas pelo jogador, como a exclusão pelo próprio jogador, e informações sobre como solicitar estas medidas;
- d) Mecanismos em vigor que possam ser usados para detectar o uso não autorizado de suas contas, como checar o extrato de cartão de crédito contra depósitos conhecidos;
- e) Informações de contato ou outros meios para relatar uma reclamação/disputa; e
- f) Informações de contato do órgão regulador e/ou link para seu site.

**OBSERVAÇÃO:** Todos os links de serviços para jogos problemáticos fornecidos por terceiros deverão ser testados regularmente pelo operador. Os jogos interativos não poderão ocorrer quando os links usados para fornecer informações sobre a proteção do jogador não são exibidos ou não estão operacionais. Quando o link não estiver mais disponível ou não estiver disponível por um período significativo de tempo, o operador deverá fornecer um serviço de suporte alternativo.

#### A.4.6 Jogo Responsável

O operador deverá ter políticas e procedimentos em vigor que facilitem a interação com os jogadores sempre que o seu comportamento no jogo indicar um risco de desenvolvimento de um problema com o jogo. Os funcionários que interagem diretamente com os jogadores deverão ser treinados para garantir que entendam os problemas de jogo e saibam como respondê-los.

#### A.4.7 Funções de Chat

Deverá existir um procedimento definido para os casos em que o operador fornecer o uso de recursos de chat que permitirem ao jogador se comunicar diretamente com o operador e/ou outros jogadores incluindo a manutenção de registros do *chat* por um período de noventa dias ou conforme exigido pelo órgão regulador. Além disso, trocas de e-mail entre o jogador e o operador também deverá ser mantida pelo mesmo período de tempo.

### A.5 Regras do Jogo e Conteúdo

#### A.5.1 Regras do Jogo

As regras de aposta referem-se a qualquer informação escrita, gráfica e auditiva fornecida ao público em relação as operações de apostas de eventos. O operador deve adotar e aderir a regras de apostas abrangentes, que deverão ser aprovadas pela entidade reguladora:

- a) As regras do jogo deverão ser completas, inequívocas e não enganosas ou injustas para o jogador.
- b) As regras do jogo apresentadas auditivamente (por som ou voz) também deverão ser apresentadas por escrito.
- c) As regras do jogo deverão ser apresentadas em uma cor que contraste com a cor de fundo da tela para garantir que todas as informações sejam claramente visíveis/legíveis.
- d) O operador deverá manter um registro de quaisquer mudanças nas regras do jogo relacionadas aos jogos.
- e) Quando as regras do jogo forem alteradas para eventos ou mercados oferecidos, todas as alterações de regras deverão ter a data e hora de vigência, mostrando a regra aplicável em cada período. Se várias regras estiverem vigentes para um jogo, o operador deverá aplicar as regras que estava vigente no momento em que a aposta foi aceita.

#### A.5.2 Conteúdo das Regras do Jogo

As seguintes informações deverão ser disponibilizadas para o jogador. A funcionalidade utilizada para exibir as informações definidas nesta seção deverá exibi-las através da interface do jogador ou a partir de uma página acessível pelo jogador:

- a) Os métodos de transferência de recursos para uma conta de jogador (por exemplo, dinheiro, cheque pessoal, cheque administrativo, transferência bancária, ordem de pagamento, instrumento de débito, cartão de crédito, transferência eletrônica de fundos, etc.), incluindo uma explicação clara e concisa de todas as taxas (se aplicável);



- b) Se permitido pelo órgão regulador, quaisquer prêmios oferecidos na forma de mercadorias, anuidades, pagamentos de valor fixo ou planos de pagamento em vez de pagamentos em dinheiro, para cada jogo que poderá oferecer tal forma de pagamento de prêmio;
- c) Os procedimentos pelos quais quaisquer avarias irreversíveis de hardware/software serão tratadas, incluindo se este processo resultar na anulação de quaisquer pagamentos ou jogadas;
- d) Os procedimentos para solucionar as interrupções causadas pela desconexão do jogador da Plataforma de Jogo onde o resultado de um jogo poderá ser afetado pelo tempo levado para responder a um evento deste jogo;
- e) O que acontecerá com as apostas feitas pelo jogador, que estarão pendentes em casos de jogos interrompidos, incluindo como elas serão tratadas quando permanecerem pendentes além do período de tempo especificado;
- f) Uma lista dos jogadores restritos, incluindo quaisquer limitações aplicáveis sobre sua participação em jogos;
- g) Para cada prêmio de Jackpot progressivo ou incremental:
  - i. Possíveis problemas dos meios de comunicação com o jogo e como isso poderá afetar os jogadores em relação ao prêmio;
  - ii. Qualquer limite máximo de pagamento ou “teto” e/ou limite de tempo que seja suportado pelo jackpot;
  - iii. Como o jackpot será acumulado e as regras para que ele seja pago; e
  - iv. Quaisquer desativações planejadas ou não do prêmio de jackpot, incluindo como quaisquer valores de contribuição pendentes, serão tratados a fim de garantir a justiça para o jogador.

### A.5.3 Ofertas de Prêmios de Incentivo

Um operador poderá oferecer prêmios de incentivo, que são créditos e/ou prêmios não incluídos na tabela de pagamento de um jogo e serão baseados em eventos pré-determinados ou critérios estabelecidos pelos parâmetros do Sistema de Jogo Interativo.

- a) Os jogadores deverão ser capazes de acessar termos claros e inequívocos nas regras de jogo relativos a quaisquer ofertas de prêmios de incentivo disponíveis, que deverão incluir o seguinte, como mínimo:
  - i. A data e a hora que foram informados;
  - ii. A data e a hora em que a oferta será ativada e expirada;
  - iii. A elegibilidade do jogador, incluindo quaisquer limitações de participação;
  - iv. Qualquer restrição ou termos sobre saques de valores;
  - v. Requisitos e limitações de apostas por tipo de jogo, tema do jogo e/ou tabela de pagamento;
  - vi. Como o jogador será notificado quando ele receber um prêmio de incentivo;
  - vii. A ordem em que os tipos de valores serão utilizados para efetuar apostas; e
  - viii. Regras de cancelamento.
- b) Um operador deverá fornecer uma forma clara e visível para um jogador cancelar sua participação em uma oferta de prêmio de incentivo que utilizará créditos de incentivo restritos.
  - i. Mediante solicitação de cancelamento, o operador deverá informar ao jogador a quantidade de valores irrestritos do jogador que serão devolvidos no cancelamento e o valor dos créditos de incentivos restritos que serão removidos da conta do jogador.
  - ii. Se o jogador decidir prosseguir com o cancelamento, os fundos irrestritos do jogador restantes na conta deverão ser devolvidos de acordo com os termos da oferta.

- c) Assim que um jogador atingir o limite de uma oferta de prêmio de incentivo, o operador não deverá limitar os ganhos enquanto o jogador participar desta oferta (ou seja, os créditos de incentivo restritos da oferta tornar-se-ão créditos de incentivo irrestritos).

#### A.5.4 Competições/Torneios

Uma competição/torneio, que permite a um jogador comprar ou ter a oportunidade de se participar em jogos competitivos contra outros jogadores, poderá ser permitido desde que as seguintes regras sejam atendidas:

- a) As regras deverão ser disponibilizadas para que o jogador possa revisá-las antes que ele se registre para participar da competição/torneio. As regras deverão incluir, no mínimo:
- i. Todas as condições que os jogadores registrados deverão atender para se qualificar para entrar e avançar na competição/torneio;
  - ii. Informações específicas relativas qualquer competição/torneio único, incluindo os prêmios ou recompensas disponíveis e a distribuição de valores com base em resultados específicos;
  - e
  - iii. O nome da organização (ou das pessoas) que conduzirá a competição/torneio em nome ou em conjunto com o operador, se aplicável.
- b) Procedimentos deverão ser estabelecidos para registrar os resultados de cada competição/torneio e disponibilizar publicamente para os jogadores registrados revisarem por um período de tempo razoável. Após serem divulgados publicamente, os resultados de cada competição/torneio deverão ser disponibilizados mediante solicitação. Os resultados incluem o seguinte:
- i. Nome da competição/torneio;
  - ii. Data/hora da competição/torneio;
  - iii. Número total de entradas;
  - iv. Valor total de taxas de inscrição;
  - v. Valor total do prêmio acumulado; e
  - vi. Valor pago para cada categoria ganhadora.

**OBSERVAÇÃO:** Para competições/torneios gratuitos (ou seja, o jogador registrado não paga uma taxa de inscrição), as mesmas informações exigidas acima deverão ser registradas, exceto o número total de entradas, valor total de taxas de inscrição e o valor total do prêmio acumulado.

## A.6 Procedimentos e Controles dos Jogos

### A.6.1 Avaliação das Porcentagens de Retorno Teórico e Real do Jogador

O operador deverá manter documentação precisa e atualizada (por exemplo, PAR Sheets) indicando as porcentagens teóricas de retorno ao jogador (RTP) para cada modelo de jogo com base em níveis adequados de créditos apostados, bem como o número de créditos que poderão ser jogados, a programação de pagamentos e outras informações descritivas de cada jogo específico. Além disso:

- a) Os registros deverão ser mantidos separadamente para cada tipo de jogo, indicando a porcentagem de RTP teórica inicial, datas e tipos de alterações feitas que poderão afetar a

porcentagem de RTP teórica do jogo, e o recálculo da porcentagem de RTP teórica em função de tais mudanças.

- b) Cada mudança na porcentagem de RTP teórica de um jogo, incluindo adicionar e/ou alterar um prêmio de jackpot progressivo ou incremental, deverá fazer com que o jogo considerado como um novo jogo para todos os relatórios e registros.
- c) Se os prêmios de incentivos forem incluídos nos relatórios e registros do jogo, deverão ser de uma maneira que evite distorcer as porcentagens reais de RTP das tabelas de pagamentos destes jogos.
- d) O operador deverá ter procedimentos em vigor para comparar periodicamente a porcentagem de RTP teórica e real para identificar, investigar e resolver grandes variações entre esses dois valores.

### **A.6.2 Monitoramento do Jogo e dos Resultados do RNG**

O operador deverá ter procedimentos implementados para monitorar o jogo e os resultados do RNG em um determinado período ou com base em volume, conforme exigido pelo órgão regulador. O objetivo do monitoramento é a detecção precoce de um comportamento anormal, permitindo a ação corretiva apropriada e oportuna. Quaisquer anormalidades (por exemplo, a porcentagem RTP real para o período está fora da faixa esperada) deverá resultar em um erro, sendo este registrado e escalado para investigação. As melhores práticas de monitoramento deverão incluir o mapeamento independente entre o resultado do RNG e os símbolos do jogo, para verificar o uso do símbolo do jogo. Os histórico dos símbolos do jogo como resultados do RNG poderão ser mantidos e verificados como um exercício de monitoramento.

### **A.6.3 Desativação do Jogo**

Deverão ser estabelecidos procedimentos para desativar um jogo ou uma atividade de jogo. Quando um jogo ou atividade de jogo for desativado, uma registro deverá ser feita em um histórico de auditoria que deverá incluir a data e a hora da desativação e o motivo.

### **A.6.4 Tratamento de Jogo Suspenso**

Deverão ser estabelecidos procedimentos para o tratamento de um jogo suspenso. Se um jogo não puder continuar devido a uma ação do Sistema de Jogo Interativo, o operador deverá:

- a) Devolver todas as apostas ao(s) jogador(es) deste jogo;
- b) Atualizar o(s) contador(es) de crédito ou saldo(s) da conta do jogador e o histórico do jogo de acordo;
- c) Informar o órgão regulador das circunstâncias do incidente; e
- d) Desabilitar o jogo, se for possível que o jogo também seja afetado por esta falha.

### **A.6.5 Procedimentos para os Prêmios de Jackpot Progressivo e Incremental**

O operador deverá estabelecer, manter, implementar e cumprir com os procedimentos de controle interno para operações do prêmio de jackpot, incluindo o seguinte:

- a) Quando as contribuições para o prêmio do jackpot fizerem parte dos cálculos RTP, garantir que estas contribuições não sejam identificadas como entradas;
- b) Ajustes e transferências de jackpot, se suportado;
- c) Para prêmios de jackpot grandes que excedam um determinado valor, conforme definido pelo órgão regulador:
  - i. Procedimentos de verificação e pagamento de jackpot, incluindo reconciliação independente e aprovação pelo operador;
  - ii. Pagamento quando ocorrem múltiplas saídas do prêmio de jackpot e não houver uma maneira definitiva de saber qual saiu primeiro (a menos que seja tratado automaticamente pelo Sistema de Jogo Interativo); e
  - iii. Opções de desembolso para prêmios de jackpot, incluindo informações para pagamentos periódicos.
- d) Para prêmios de jackpots com parâmetros configuráveis após a configuração inicial, realizar a reconciliação independente das contribuições e prêmios do jackpot para garantir que todos os incrementos do jackpot:
  - i. Serão pagos aos jogadores como prêmio do jackpot;
  - ii. Serão exibidos como parte do valor a pagar como prêmio do jackpot; ou
  - iii. Serão mantidos em contas separadas, que poderão ser comprovadas como pagas aos jogadores como parte de futuros pagamentos prêmios de jackpot.
- e) Procedimentos de desmembramento do prêmio do jackpot, incluindo procedimentos para distribuição de contribuições para outro prêmio de jackpot.

## **A.7 Procedimentos e Controles para Sessões de Jogos *Peer-to-Peer* (P2P)**

### **A.7.1 Jogadores Complementares (Proposition) e Associados (Shills)**

O operador deverá ter processos para garantir que o jogador não seja prejudicado por jogadores que estão jogando com dinheiro da casa (*shills*) ou jogadores complementares (*proposition* – aqueles requisitados para que o jogo não pare) que participam de uma sessão de jogo P2P. Espera-se que os seguintes riscos sejam mitigados:

- a) Os jogadores complementares e associados deverão ser claramente indicados a todos os outros jogadores que participam daquela sessão de jogo P2P;
- b) Os controles do operador deverão mitigar o conflito entre o papel do jogador complementar e associado e o papel do atendente, que tem acesso ao ambiente operacional (tanto físico quanto virtualmente) para poder manipular os jogos ou ter informações não disponíveis a todos os demais jogadores e poder tirar proveito delas;
- c) O operador não deverá lucrar com o jogo (além das comissões);
- d) Se a aposta do jogador complementar ou associado for financiada pelo operador, nem o operador nem o jogador complementar ou associado poderão lucrar com a jogada, os fundos não poderão ser sacados e, portanto, deverão ser descartados ou jogados; e
- e) Procedimentos deverão ser adotados para abordar o risco de que o jogador complementar ou associado seja motivado para proteger apostas pessoais além da atribuição de estimular o jogo. Se o jogador complementar ou associado efetuar apostas bancadas por eles mesmo, então o jogador complementar ou associado não deverá ter nenhum conhecimento de software ou outras

PII (o jogador complementar ou associado deverá ser uma pessoa independente de boa-fé sem nenhum relacionamento anterior com o operador).

### A.7.2 Rastreamento da Sessão de Jogo P2P

O operador deverá ter um processo para manter o controle de todas as sessões de jogo P2P, para cada jogador, incluindo rastreamento:

- a) De todas as “Informações sobre o jogo” registradas para cada jogo, incluindo os jogadores adversários; e
- b) As escolhas do jogador quanto à sessão de jogo P2P, bem como casos em que o jogador entra e sai repetidamente das sessões de jogo P2P sem jogar até chegar à sessão de jogo P2P preferida.

### A.7.3 Denunciando Jogadores Suspeitos

O operador deverá fornecer uma forma para que um jogador possa denunciar uma suspeita de trapaça, conluio ou uso de *bots* ou outro software de jogador não autorizado por terceiros para criar uma vantagem injusta durante a sessão de jogo P2P.

## A.8 Procedimentos de Monitoramento

### A.8.1 Monitoramento de Conluio e Fraude

O operador deverá tomar medidas destinadas a reduzir o risco de conluio ou fraude, incluindo procedimentos para:

- a) Identificar e/ou recusar-se a aceitar apostas suspeitas que possam indicar fraude, manipulação, interferência no desenvolvimento normal de um jogo ou violações da integridade de qualquer jogo em que as apostas foram feitas;
- b) Detectar padrões irregulares ou séries de apostas para evitar conluio do jogador em sessões de jogos P2P, incluindo o seguinte:
  - i. *Chip Dumping* - Dois ou mais jogadores ajudam-se mutuamente a permanecer no jogo, levando a perdas e, portanto, a uma troca de fichas mesmo com combinações certamente ganhadoras;
  - ii. *Soft-Play* - Um ou mais jogadores renunciam de jogar contra outro jogador em situações na qual este comportamento não é razoável de acordo com as práticas normais de jogo (por exemplo, o jogador deixa o jogo mesmo que a vitória seja certa);
  - iii. Melhor Mão de Jogo - Entre dois ou mais jogadores, joga sempre aquele que tem a melhor pontuação, enquanto os outros jogadores saem do jogo; e
  - iv. Conluio através de Chat - O conluio é obtido por meio da troca de informações relevantes relacionadas ao jogo atual ou a uma série de jogos.
- c) Detectar e prevenir razoavelmente situações em que os jogadores poderão usar *bots* ou outro software não autorizado para criar uma vantagem injusta durante o jogo, como:
  - i. Projetar ou prever o resultado de um jogo;
  - ii. Para jogos de cartas, rastrear as cartas jogadas e as cartas que ainda não foram jogadas;
  - iii. Analisar a probabilidade de ocorrência de um evento relacionado com um jogo; ou

- iv. Analisar a estratégia a ser usada para jogar ou apostar durante um jogo, a menos que seja permitido pelas regras do jogo.

### A.8.2 Monitoramento Contra a Lavagem de Dinheiro (AML)

O operador será obrigado a desenvolver e implementar procedimentos e políticas de AML que abordem de forma adequada os riscos apresentados por jogos interativos para a potencial abertura de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo. No mínimo, os procedimentos e políticas de AML deverão prever:

- a) Um sistema de controles internos para garantir a conformidade contínua com os regulamentos e padrões locais de AML observados pelo órgão regulador;
- b) Treinamento atualizado de funcionários na identificação de transações inusitadas ou suspeitas;
- c) Atribuir um indivíduo ou indivíduos como responsáveis por todas as áreas da AML por parte do operador, incluindo o relato de transações incomuns ou suspeitas;
- d) Monitorar contas de jogadores que tenham abertura e fechamento em períodos curtos de tempo e com depósitos e saques sem nenhuma jogada associada;
- e) Garantir que as transações agregadas durante um período definido poderão exigir verificações adicionais de *due diligence* e poderão ser relatadas à(s) organização(ões) relevante (s) se excederem o limite determinado pelo órgão regulador;
- f) Uso de quaisquer sistemas automatizados de processamento de dados para ajudar a garantir a conformidade; e
- g) Testes periódicos independentes para verificar a conformidade com o escopo e a frequência exigidos pelo órgão regulador. Deverão ser mantidos registros de todos os testes.



## Anexo B: Auditoria Operacional de Controle Técnicos de Segurança

### B.1 Introdução

#### B.1.1 Declaração Geral

Este anexo estabelece controles técnicos de segurança que serão revisados em uma auditoria operacional como parte da avaliação do Sistema de Jogo Interativo, incluindo, mas não se limitando a, uma revisão dos processos operacionais que serão essenciais para a conformidade, testes de penetração focados na infraestrutura externa e interna, bem como a transferência de aplicativos, armazenamento e/ou processamento de informações de identificação pessoal (PII) e/ou outras informações confidenciais, e quaisquer outros objetivos estabelecidos pelo órgão regulador. Os controles de segurança descritos neste anexo se aplicarão aos seguintes componentes críticos do sistema:

- a) Componentes que gravam, armazenam, processam, compartilham, transmitem ou recuperam PII e outras informações confidenciais (por exemplo, números de validação, credenciais de autenticação, etc.);
- b) Componentes que geram, transmitem ou processam números aleatórios (RNG) usados para determinar o resultado dos jogos;
- c) Componentes que armazenam resultados ou o estado atual da aposta de um jogador;
- d) Pontos de entrada e saída dos componentes acima (outros sistemas que se comunicam diretamente com os principais sistemas críticos); e
- e) Redes de comunicação que transmitem PII e outras informações confidenciais.

**OBSERVAÇÃO:** Também é reconhecido que os controles técnicos de segurança adicionais que não estão especificamente incluídos nesta norma serão relevantes e necessários para uma auditoria operacional, conforme determinado pelo operador e/ou órgão regulador dentro de suas regras, regulamentos e Padrões Mínimos de Controle Interno (MICS).

### B.2 Operação e Segurança do Sistema

#### B.2.1 Procedimentos do Sistema

O operador será responsável por documentar e seguir os procedimentos relevantes do Sistema de Jogo Interativo e padrões de segurança, conforme exigido pelo órgão regulador, incluindo procedimentos para:

- a) Monitorar os componentes críticos e a transmissão de dados de todo o sistema, incluindo comunicação, pacotes de dados, redes, bem como os componentes e as transmissões de dados de quaisquer serviços de terceiros envolvidos, com o objetivo de garantir integridade, confiabilidade e acessibilidade;
- b) Manter todos os aspectos de segurança do sistema para garantir comunicações seguras e confiáveis, incluindo proteção contra hacking ou adulteração;

- c) Definir, monitorar e documentar, bem como relatar, investigar, responder e resolver incidentes de segurança, incluindo violações detectadas e hackeamento suspeito ou real ou adulteração do sistema;
- d) Monitorar e ajustar o consumo de recursos e manter um registro do desempenho do sistema, incluindo uma função para compilar relatórios de desempenho;
- e) Investigar, documentar e resolver problemas de funcionamento, que abordam o seguinte:
  - i. Determinar a causa do mau funcionamento;
  - ii. Revisar registros, relatórios, logs e registros de vigilância;
  - iii. Reparar ou substituir do componente crítico;
  - iv. Verificar a integridade do componente crítico antes de restaurá-lo à operação;
  - v. Apresentar um relatório de incidente ao órgão regulador documentar a data, a hora e o motivo do mau funcionamento, juntamente com a data e a hora em que o sistema foi restaurado; e
  - vi. Anular a ação de jogar e pagar se uma recuperação total não for possível.

### B.2.2 Localização Física dos Servidores

O(s) servidor(es) do Sistema de Jogo Interativo deverão ser alojados em um ou mais locais seguros que poderão estar localizados localmente, dentro de um único local, ou poderá estar localizado remotamente, conforme permitido pelo órgão regulador. Além disso, os locais seguros deverão:

- a) Ter proteção suficiente contra alteração, adulteração ou acesso não autorizado;
- b) Ser dotado de sistema de vigilância que deverá atender aos procedimentos instituídos pelo órgão regulador;
- c) Ser protegido por perímetros de segurança e controles de entrada apropriados para garantir que o acesso seja restrito apenas ao pessoal autorizado;
  - i. O acesso físico deverá ter um processo de autenticação multifatorial, a menos que o local tenha funcionários o tempo todo;
  - ii. Todas as tentativas de acesso físico deverão ser registradas em um log seguro; e
- d) Estar equipado com controles para fornecer proteção física contra danos causados por incêndio, inundação e outras formas de desastres naturais ou provocados pelo homem (por exemplo, furacão, terremoto, etc.).

### B.2.3 Controle de Acesso Lógico

O Sistema de Jogo Interativo deve ser logicamente protegido contra acesso não autorizado por credenciais de autenticação permitidas pelo órgão regulador, como senhas, autenticação multifatorial, certificados digitais, PINs, biometria e outros métodos de acesso (por exemplo, tarja magnética, cartões de aproximação, cartões com chip).

- a) Cada conta de usuário deverá ter sua própria credencial de autenticação individual, cuja criação e fornecimento deverá ser controlado por meio de um processo formal, que deverá incluir uma revisão periódica dos direitos e privilégios de acesso. O uso de contas genéricas deverá ser limitado e, quando usado, as razões para seu uso deverão ser formalmente documentadas.

- b) Os registros de credenciais de autenticação para acessar informações confidenciais deverão ser mantidos manualmente ou por sistemas que registrarão automaticamente as alterações de autenticação e forçarão as alterações nas credenciais de autenticação.
- c) Todas as credenciais de autenticação armazenadas no sistema deverão ser criptografadas ou hashed para os algoritmos criptográficos que atendam aos padrões atuais aceitos pela indústria, como ISO/IEC 19790, FIPS 140-2 ou equivalente.
- d) O método substituto para redefinir credenciais de autenticação (por exemplo, senhas esquecidas) deverá ser pelo menos tão forte quanto o método principal. Um processo de autenticação multifator deverá ser empregado para esses fins.
- e) Credenciais de autenticação perdidas ou comprometidas e credenciais de autenticação de usuários desativados deverão ser desativadas, protegidas ou destruídas assim que possível.
- f) O sistema deverá ter vários níveis de acesso de segurança para controlar e restringir diferentes classes de acesso ao servidor, incluindo visualização, alteração ou exclusão de arquivos e diretórios críticos. Os procedimentos deverão estar em vigor para atribuir, revisar, modificar e remover direitos de acesso e privilégios para cada usuário, incluindo:
  - i. Permitir a administração de contas de usuário para fornecer uma separação adequada de funções.
  - ii. Limitar os usuários que possuem as permissões necessárias para ajustar os parâmetros críticos do sistema.
  - iii. Adotar parâmetros de credencial de autenticação adequados, como por exemplo, comprimento mínimo e intervalo de expiração das credenciais.
- g) Os procedimentos deverão estar em vigor para identificar e sinalizar contas suspeitas para evitar seu uso não autorizado, o que inclui:
  - i. Ter notificação do administrador do sistema e bloqueio do usuário ou entrada da trilha de auditoria, após um número máximo de três tentativas incorretas de autenticação;
  - ii. Sinalização de contas suspeitas onde as credenciais de autenticação podem ter sido roubadas; e
  - iii. Invalidação da conta suspeita e transferência das informações confidenciais armazenadas nesta conta para uma nova conta.
- h) Quaisquer tentativas de acesso lógico aos aplicativos do sistema ou sistemas operacionais deverão ser registradas em um log seguro.
- i) O uso de programas utilitários que poderão substituir os controles do aplicativo ou do sistema operacional deverão ser restrito e rigidamente controlado.
- j) Restrições nos tempos de conexão, como, mas não necessariamente limitados a, tempos limite de sessão, deverão ser utilizados para fornecer segurança adicional para aplicativos de alto risco, como acesso remoto.

**OBSERVAÇÃO:** Quando senhas for utilizadas como credencial de autenticação, será recomendável que tenham pelo menos oito caracteres.

#### **B.2.4 Autorização do Usuário**

O Sistema de Jogo Interativo deverá implementar os seguintes requisitos de autorização do usuário:

- a) Um mecanismo seguro e controlado deverá ser empregado para verificar se o componente crítico está sendo acessado por pessoal autorizado sob demanda e regularmente, conforme exigido pelo órgão regulador.
- b) Quando for utilizados métodos de identificação automatizados do equipamento para autenticar conexões desde locais e equipamentos específicos, deverão ser documentados e incluídos na revisão dos direitos e privilégios de acesso.
- c) Qualquer informação de autorização comunicada pelo sistema para fins de identificação deverá ser obtida no momento da solicitação do sistema e não deve ser armazenada no componente do sistema.
- d) Quando as sessões do usuário são rastreadas para autorização, as informações de autorização da sessão do usuário deverão ser sempre criadas aleatoriamente, na memória, e deverão ser removidas após o término da sessão do usuário.

### **B.2.5 Programação do Servidor**

O Sistema de Jogo Interativo deverá ser suficientemente seguro para evitar quaisquer recursos de programação iniciados pelo usuário no servidor que poderá resultar em modificações no banco de dados. No entanto, será aceitável que os administradores de rede ou sistema executem manutenção autorizada da infraestrutura de rede ou solução de problemas de aplicativos com direitos de acesso suficientes. O servidor também deverá ser protegido da execução não autorizada de código móvel.

### **B.2.6 Procedimentos de Verificação**

Deverão existir procedimentos para verificar se os componentes críticos do programa de controle do Sistema de Jogo Interativo no ambiente de produção são idênticos aos aprovados pelo órgão regulador.

- a) As assinaturas dos componentes críticos do programa de controle deverão ser coletadas do ambiente de produção por meio de um processo a ser aprovado pelo órgão regulador, e deverão ser realizadas:
  - i. Mediante instalação/atualização de componentes;
  - ii. Ao ligar ou voltar de um estado de desligamento;
  - iii. Pelo menos uma vez a cada 24 horas; e
  - iv. Quando solicitado.
- b) O processo deverá incluir uma ou mais etapas analíticas para comparar as assinaturas atuais dos componentes críticos do programa de controle no ambiente de produção com as assinaturas das versões atuais aprovadas dos componentes críticos do programa de controle.
- c) O resultado deste processo deverá incluir os resultados da assinatura atual e a esperada e ser armazenada em um formato inalterável, que detalhe os resultados da verificação para cada autenticação do programa de controle crítico e:
  - i. Ser registrado em um histórico ou relatório do sistema que deverá ser armazenado por um período de noventa dias ou conforme especificado pelo órgão regulador;
  - ii. Ser acessível pelo órgão regulador em formato que permitirá análise de registros de verificação por esta entidade; e,
  - iii. Abranger parte dos registros do sistema que deverão ser recuperados no caso de desastre ou falha de equipamento ou software.

- d) Qualquer falha na verificação de qualquer componente do sistema deve exigir que uma notificação de falha de autenticação seja enviada ao operador e ao órgão regulador, se necessário.
- e) Deverá haver um processo em vigor para responder as falhas de autenticação, incluindo a determinação da causa da falha e a execução das correções associadas ou reinstalações necessárias em tempo hábil.

### **B.2.7 Sistema Eletrônico de Retenção de Documentos**

Os relatórios listados no capítulo "Requisitos de Relatórios" desta norma e exigidos pelo órgão regulador deverão ser armazenados em um sistema eletrônico de retenção de documentos, desde que o sistema:

- a) Esteja devidamente configurado para manter a versão original junto com todas as versões subsequentes refletindo todas as alterações no relatório, para relatórios que serão armazenados em um formato alterável;
- b) Mantenha uma assinatura única para cada versão do relatório, incluindo o original;
- c) Retenha e reporte um histórico completo das alterações para todos os relatórios, incluindo quem (identificação do usuário) realizou as alterações e quando (data e hora);
- d) Forneça um método de indexação completo para localizar e identificar facilmente o relatório, incluindo pelo menos o seguinte (que poderá ser inserido pelo usuário):
  - i. Data e hora que o relatório foi gerado;
  - ii. Aplicação ou sistema que gerou o relatório;
  - iii. Título e descrição do relatório;
  - iv. Identificação do usuário que gerou o relatório; e,
  - v. Qualquer outra informação que possa ser útil para identificar o relatório e seu propósito;
- e) Esteja configurado para limitar o acesso para modificar ou adicionar relatórios ao sistema por meio da segurança lógica de contas de usuário específicas;;
- f) Esteja configurado para fornecer uma trilha de auditoria completa de todas as atividades da conta do usuário administrativo;
- g) Esteja devidamente protegido por meio do uso de medidas de segurança lógicas (contas de usuário com acesso apropriado, níveis adequados de registro de eventos e documentação do controle de versão, etc.);
- h) Está fisicamente protegido com todos os outros componentes críticos do Sistema de Jogo Interativo; e,
- i) Esteja equipado, baseado nas práticas recomendadas de redundância de hardware e software e processos de backup, para evitar a interrupção da disponibilidade de relatórios e perda de dados.

### **B.2.8 Gestão de Ativos**

Todos os ativos físicos ou lógicos que alojam, processam ou comunicam informações confidenciais, incluindo aqueles que compreendem o ambiente operacional do Sistema de Jogo Interativo e/ou seus componentes, deverão ser contabilizados.

- a) Deverão existir procedimentos para adicionar novos ativos e remover ativos do serviço;
- b) Os ativos deverão ser eliminados de forma segura e utilizando procedimentos documentados;

- c) Uma política deverá ser incluída sobre o uso aceitável de ativos associados ao sistema e seu ambiente operacional;
- d) O “proprietário” designado de cada ativo deverá ser responsável por:
  - i. Garantir que as informações e ativos sejam classificados de forma adequada em termos de confidencialidade, integridade, responsabilidade e disponibilidade; e
  - ii. Definir e revisar periodicamente as restrições e classificações de acesso.
- e) Deverá existir um procedimento para garantir que a contabilidade registrada dos ativos seja comparada com os ativos reais pelo menos uma vez por ano ou de acordo com os intervalos exigidos pelo órgão regulador e que sejam tomadas as medidas cabíveis com relação as discrepâncias.
- f) A proteção contra cópia para evitar a duplicação ou modificação não autorizada do software licenciado poderá ser implementada desde que:
  - i. O método de proteção contra cópia seja totalmente documentado e fornecido ao laboratório de teste independente, para verificar se a proteção funciona conforme descrito; ou
  - ii. O programa ou componente responsável pela aplicação da proteção contra cópia deverá ser verificado individualmente pela metodologia aprovada pelo órgão regulador.
- g) Antes da eliminação ou reutilização, os ativos que contêm mídia de armazenamento deverão ser verificados para garantir que qualquer software licenciado, bem como PII e outras informações confidenciais foram removidas ou substituídas com segurança (ou seja, não apenas excluídas).

### B.2.9 Registro de Ativos Críticos (CAR)

Registro de Ativos Críticos (CAR) deverá ser mantido para quaisquer ativos que afetem a funcionalidade do Sistema de Jogo Interativo ou tenham uma influência sobre como as PII e outras informações confidenciais serão armazenadas/tratadas pelo sistema. A estrutura do CAR deverá incluir componentes de hardware e software e as inter-relações e dependências dos componentes. No mínimo, os seguintes itens deverão ser documentados para cada ativo:

- a) O nome/definição de cada ativo;
- b) Um ID exclusivo que será atribuído a cada ativo individualmente;
- c) O número de versão do ativo em questão;
- d) Identificador de características dos ativos (por exemplo, componente do sistema, banco de dados, máquina virtual, hardware);
- e) O “proprietário” responsável pelo ativo;
- f) A localização geográfica dos ativos de hardware;
- g) Códigos de relevância sobre a função do ativo para alcançar ou garantir os seguintes critérios de classificação:
  - i. Confidencialidade das PII e outras informações confidenciais (por exemplo, informações de identificação e transação);
  - ii. Integridade do sistema, especificamente de qualquer ativo que afete a funcionalidade do sistema e/ou tenha influência sobre como as PII e outras informações confidenciais serão armazenadas e/ou tratadas;
  - iii. Disponibilidade das PII e outras informações confidenciais; e
  - iv. Grau de importância da atividade do usuário e qual a influência do ativo sobre a atividade do usuário.



**OBSERVAÇÃO:** Para cada um dos critérios de classificação acima, um código de relevância de: 1 - significando nenhuma relevância (o ativo não impactará negativamente nos critérios); 2 - significando alguma relevância (o ativo poderá ter impacto nos critérios); ou 3 - significando relevância substancial (os critérios estarão relacionados ou dependerão do ativo) deverá ser atribuído.

## B.3 Integridade dos Dados

### B.3.1 Segurança dos Dados

O operador deverá fornecer um enfoque de segurança dentro do ambiente de produção para garantir o armazenamento e o processamento seguro dos dados. O Sistema de Jogo Interativo deverá fornecer um meio lógico para proteger as PII e outras informações confidenciais, incluindo contabilidade, relatórios, eventos significativos ou outros dados de jogadores e jogos, contra alteração, adulteração ou acesso não autorizado.

- a) Métodos apropriados de tratamento de dados deverão ser implementados, incluindo validação de entrada e rejeição de dados corrompidos.
- b) O número de estações de trabalho onde aplicativos críticos ou bancos de dados associados poderão ser acessados deverá ser limitado.
- c) Criptografia ou proteção por senha ou qualquer outro tipo de segurança equivalente deverá ser utilizada para arquivos e diretórios que contenham dados. Se a criptografia não for utilizada, o operador deverá restringir os usuários de visualizar o conteúdo de tais arquivos e diretórios, e no mínimo, deverá prever a segregação das funções e responsabilidades do sistema, bem como o monitoramento e registro do acesso de qualquer pessoa a tais arquivos e diretórios.
- d) O funcionamento normal de qualquer equipamento que contenha dados não deverá ter opções ou mecanismos que possam comprometer os dados.
- e) Nenhum equipamento poderá ter um mecanismo no qual um erro acarretará no apagamento automático dos dados.
- f) Nenhum equipamento que contenha dados em sua memória deverá permitir a remoção das informações, a menos que primeiro tenha transferido essas informações para o banco de dados ou outro(s) componente(s) seguro(s) do sistema.
- g) As PII e outras informações confidenciais deverão ser armazenadas em áreas do servidor que são criptografadas e protegidas contra acesso não autorizado, tanto externo quanto interno.
- h) Os bancos de dados de produção contendo dados deverão residir em redes separadas dos servidores que hospedam qualquer interface do jogador.
- i) Os dados deverão ser mantidos sempre, independentemente de o servidor estar ligado.
- j) Os dados deverão ser armazenados de forma a evitar que sejam perdidos ao substituir peças ou módulos durante a manutenção normal.

### B.3.2 Alteração dos Dados

A alteração de qualquer informação contábil, relatório ou eventos significativos não deverá ser permitida sem controles de acesso supervisionados. Se qualquer dado for alterado, as seguintes informações deverão ser documentadas ou registradas:

- a) Número de identificação único para a alteração;

- b) Qual dado foi alterado;
- c) Valor do dado antes da alteração;
- d) Valor dado depois da alteração;
- e) Data/hora da alteração; e,
- f) Usuário responsável pela alteração (identificação do usuário).

### B.3.3 Frequência do Backup

A execução da rotina de backup deverá ser feita pelo menos uma vez por dia ou conforme especificado pelo órgão regulador, embora todos os métodos serão revisados caso a caso.

### B.3.4 Mídia de Armazenamento do Backup

Logs de auditoria, bancos de dados do sistema e quaisquer outras PII ou dados de jogos pertinentes deverão ser armazenados usando métodos de proteção razoáveis. O Sistema de Jogo Interativo deverá ser projetado para proteger a integridade destes dados em caso de falha. Cópias redundantes desses dados deverão ser mantidas no sistema com suporte aberto para backups e restauração, de modo que nenhuma falha de qualquer parte do sistema possa causar a perda ou corrupção de dados.

- a) O backup deverá estar contido em um meio físico não volátil, ou uma implementação arquitetônica equivalente, de modo que se o meio de armazenamento primário falhar, as funções do sistema e o processo de auditoria dessas funções poderão continuar sem que ocorra a perda de dados críticos. Se as unidades de disco rígido forem utilizadas como mídia de backup, a integridade dos dados deverá ser garantida em caso de falha do disco.
- b) Após a conclusão do processo de backup, a mídia de backup deverá ser imediatamente transferida para um local fisicamente separado do local que abriga os servidores e os dados dos quais está sendo feito backup (para armazenamento temporário e permanente).
  - i. O local de armazenamento deverá ser protegido para impedir o acesso não autorizado e fornecer proteção adequada para evitar a perda permanente de quaisquer dados.
  - ii. Arquivos de dados de backup e componentes de recuperação de dados deverão ser gerenciados com pelo menos o mesmo nível de segurança e controles de acesso que o sistema.
- c) Quando o órgão regulador permitir o uso de plataformas em nuvem, se o backup for armazenado em uma plataforma em nuvem, outra cópia deverá ser armazenada em uma plataforma de nuvem ou região diferente.

### B.3.5 Falhas do Sistema

O Sistema de Jogo Interativo deverá ter redundância e modularidade suficientes para que, se qualquer componente ou parte de um componente falhar, as funções do sistema e o processo de auditoria dessas funções possam continuar sem perda de dados críticos. Quando dois ou mais componentes estão vinculados, um procedimento deverá estar em vigor para que o Sistema de Jogo Interativo e os componentes sejam testados após a instalação, mas antes do uso em um ambiente de produção, para verificar que:

- a) O processo de todas as operações de jogo entre os componentes não deverão ser adversamente afetado pelo reinício ou recuperação de qualquer um dos componentes (por exemplo, as

transações não deverão ser perdidas ou duplicadas devido à recuperação de um ou outro componente); e

- b) Na reinicialização ou recuperação, os componentes deverão sincronizar imediatamente o status de todas as transações, dados e configurações entre si.

### **B.3.6 Registro de Master Resets**

O operador deverá ser capaz de identificar e lidar adequadamente com situações em que poderá ocasionar uma reinicialização geral em qualquer componente que afete as operações de jogo.

### **B.3.7 Requisitos de Recuperação**

No caso de uma falha catastrófica quando o Sistema de Jogo Interativo não puder ser reiniciado de nenhuma forma, deverá ser possível restaurar o sistema a partir do último backup e recuperá-lo totalmente. O conteúdo desse backup deverá conter as seguintes informações críticas, incluindo, mas não se limitando a:

- a) As informações especificadas na seção intitulada “Informações a Serem Mantidas”;
- b) Informações específicas do local, como configuração, contas de segurança, etc.;
- c) Chaves de criptografia do sistema atual; e,
- d) Quaisquer outros parâmetros do sistema, modificações, reconfiguração (incluindo sites ou locais participantes), adições, fusões, exclusões, ajustes e alterações de parâmetros.

### **B.3.8 Suporte para Fonte de Alimentação Ininterrupta (UPS)**

Todos os componentes do sistema deverão ser fornecidos com alimentação primária adequada. Quando o servidor for um aplicativo stand-alone, ele deverá ter uma fonte de alimentação ininterrupta (UPS) conectada e deverá ter capacidade suficiente para permitir um desligamento normal e que irá reter todas as PII e outras informações confidenciais durante uma perda de energia. Será admissível que o sistema seja parte de uma rede suportada por um no-break que atenderá toda a rede, desde que o servidor esteja incluído como um dispositivo protegido pelo no-break. Deverá haver um sistema de proteção de sobretensão, se o servidor não estiver incorporado ao próprio no-break.

### **B.3.9 Plano de Continuidade e Recuperação em Caso de Desastre**

Um plano de continuidade de negócios e recuperação de desastres deverá estar em vigor para recuperar as operações de jogo se o ambiente de produção do Sistema Interativo de Jogo se tornar inoperante. Tal plano deverá considerar desastres incluindo, mas não se limitando a, aqueles causados por clima, água, inundação, incêndio, derramamentos e acidentes ambientais, destruição maliciosa, atos de terrorismo ou guerra e contingências, como greves, epidemias, pandemias, etc. O plano de continuidade de negócios e recuperação de desastres deverá:

- a) Abordar o método de armazenamento das PII e outras informações confidenciais, incluindo dados de jogos, para minimizar a perda. Se a replicação assíncrona for usada, o método para

recuperar informações deverá ser descrito ou a potencial perda de informações deverá ser documentada;

- b) Delinear as circunstâncias sob as quais ele será invocado;
- c) Abordar o estabelecimento de um local de recuperação fisicamente separado do local de produção. A utilização de plataformas em nuvem para este propósito será avaliada caso a caso;
- d) Conter guias de recuperação detalhando as etapas técnicas necessárias para restabelecer a funcionalidade de jogo no local onde será definido para que seja recuperado; e
- e) Abordar os processos necessários para retomar as operações administrativas das atividades de jogo após a ativação do sistema recuperado considerando vários cenários apropriados para o contexto operacional do sistema.

**OBSERVAÇÃO:** A distância entre os dois locais deverá ser determinada com base em potenciais ameaças e perigos ambientais, falhas de energia e outras interrupções, mas também deverá considerar a dificuldade potencial de replicação de dados, bem como ser capaz de acessar o local de recuperação dentro de um tempo razoável (Objetivo do Tempo de Recuperação).

## B.4 Comunicações

### B.4.1 Declaração Geral

Esta seção tratará os vários métodos de comunicação com e sem fio, incluindo comunicações realizadas pela Internet ou em uma rede pública ou de terceiros, conforme permitido pelo órgão regulador.

### B.4.2 Conectividade

Somente dispositivos autorizados deverão ter permissão para estabelecer comunicações entre quaisquer componentes críticos do sistema. O Sistema de Jogo Interativo deverá fornecer um método para:

- a) Inscrever e cancelar o registro de componentes críticos;
- b) Habilitar e desabilitar componentes críticos específicos;
- c) Certificar de que apenas os componentes críticos registrados e habilitados poderão participar das operações de jogos; e
- d) Certificar de que a condição default para componentes críticos deverá estar desabilitada.

### B.4.3 Protocolo de Comunicação

Cada componente do Sistema de Jogo Interativo deverá funcionar conforme indicado por um protocolo de comunicação seguro e documentado.

- a) Todos os protocolos deverão usar técnicas de comunicação que tenham mecanismos adequados de detecção e recuperação de erros, que são projetados para evitar intrusão, interferência, espionagem e adulteração. Quaisquer implementações alternativas serão analisadas caso a caso e aprovadas pelo órgão regulador.

- b) Todas as comunicações de dados críticos para o jogo ou para gerenciamento de conta de jogador deverão ser criptografados e autenticados.
- c) As comunicações na rede segura só deverão ser possíveis entre componentes críticos aprovados que foram registrados e autenticados como válidos na rede. Nenhuma comunicação não autorizada com componentes e/ou pontos de acesso será permitida.
- d) As comunicações deverão ser reforçadas para estarem imunes a todos os possíveis ataques de mensagens malformadas.
- e) Após uma interrupção ou desligamento do sistema, a comunicação com todos os componentes necessários para a operação do sistema não deverá ser estabelecida e autenticada até que a rotina de retomada do programa, incluindo quaisquer autotestes, seja concluída com sucesso.

#### **B.4.4 Comunicações pela Internet/Redes Públicas**

As comunicações entre quaisquer componentes do sistema, incluindo dispositivos de reprodução remota, que ocorrerem através da Internet/redes públicas, deverão ser seguras criptografando os pacotes de dados ou utilizando um protocolo de comunicação seguro para garantir a integridade e confidencialidade da transmissão. As PII, informações confidenciais, apostas, resultados, informações financeiras e informações de transações do jogador deverão ser sempre criptografadas na Internet/rede pública e protegidas contra transmissões incompletas, desvio, modificação não autorizada de mensagem, divulgação, duplicação ou reprodução.

#### **B.4.5 Comunicações por Rede Local sem Fio (WLAN)**

As comunicações de rede local sem fio (WLAN), quando permitidas pelo órgão regulador, deverão cumprir os requisitos jurisdicionais aplicáveis especificados para dispositivos sem fio e segurança de rede. Na ausência de normas jurisdicionais específicas, os “Requisitos de Dispositivo sem Fio” e “Requisitos de Segurança de Rede sem Fio” da norma GLI-26 para sistemas wireless deverão ser usados quando aplicável.

**NOTA:** Será mandatário que os operadores revisem e atualizem as políticas e procedimentos de controle interno para garantir que a rede esteja segura e que as ameaças e vulnerabilidades sejam devidamente tratadas. Recomenda-se a inspeção periódica e a verificação da integridade da WLAN.

#### **B.4.6 Gestão de Segurança da Rede**

As redes deverão ser logicamente separadas de modo que não haja tráfego em uma rede que não possa ser atendida pelo hosts no enlace onde ela está configurada. Os seguintes requisitos deverão ser aplicados:

- a) Todas as funções de gerenciamento de rede deverão autenticar todos os usuários na rede e criptografar todas as comunicações de gerenciamento de rede.
- b) A falha de qualquer item individual não deverá resultar em negação de serviço.
- c) Um Sistema de Detecção de Invasão/ Sistema de Prevenção de Invasão (IDS/IPS) deverá ser instalado, incluindo um ou mais componentes que possam ouvir as comunicações internas e externas, assim como detectar ou prevenir:
  - i. Ataques de Negação de Serviço distribuído (DDOS);

- ii. *Shellcode* para invadir a rede;
  - iii. Falsificação (*spoofing*) do Protocolo de Resolução de Endereços (ARP); e,
  - iv. Outros indicadores de ataque "*Man-In-The-Middle*" e deverá cortar as comunicações do imediatamente, quando detectado.
- d) Além dos requisitos do item (c), um IDS/IPS instalado em uma WLAN deverá ser capaz de:
- i. Fazer a varredura da rede em busca de pontos de acesso não autorizados ou invasores ou dispositivos conectados a qualquer ponto de acesso na rede, pelo menos trimestralmente ou conforme definido pelo órgão regulador;
  - ii. Desativar automaticamente quaisquer dispositivos não autorizados conectados ao sistema; e,
  - iii. Manter um registro de histórico de todos os acessos wireless dos últimos noventa dias ou conforme especificado pelo órgão regulador. Este registro deverá conter informações completas e abrangentes sobre todos os dispositivos sem fio envolvidos e deverá ser capaz de ser reconciliado com todos os outros dispositivos de rede dentro do local.
- e) O Equipamento de Comunicação de Rede (NCE) deverá seguir os seguintes requisitos:
- i. O NCE deverá ser construído de forma a ser resistente a danos físicos ao hardware ou corrupção do firmware/software contido pelo uso normal.
  - ii. O NCE deverá ser fisicamente protegido contra acessos não autorizados.
  - iii. As comunicações de sistema via NCE deverão ser logicamente protegidas contra o acesso não autorizado.
  - iv. O NCE com armazenamento limitado deve, se o log de auditoria estiver cheio, desabilitar todas as comunicações ou descarregar logs para um servidor de log dedicado.
- f) Todos os pontos de entrada e saída da rede deverão ser identificados, gerenciados, controlados e monitorados 24 horas por dia, 7 dias por semana. Além disso:
- i. Todos os hubs de rede, serviços e portas de conexão deverão ser protegidos para impedir o acesso não autorizado à rede; e
  - ii. Os serviços não utilizados e as portas não essenciais deverão ser bloqueados fisicamente ou o software desabilitado sempre que possível.
- g) Em ambientes de nuvem e virtualizados, servidores redundantes não devem ser executados sob o mesmo hipervisor. Além disso:
- i. Cada instância do servidor poderá executar apenas uma função; e
  - ii. Mecanismos alternativos de segurança equivalente serão considerados avanços tecnológicos.
- h) Protocolos sem estado, como UDP (User Datagram Protocol), não deverão ser usados para informações confidenciais sem transporte com estado. Observe que, embora HTTP (Hypertext Transport Protocol) seja tecnicamente sem estado, se for executado em TCP (Transmission Control Protocol), que tem estado, será permitido.
- i) Todas as mudanças na infraestrutura de rede (por exemplo, configuração do equipamento de comunicação de rede) deverão ser registradas.
- j) Scanners de vírus e/ou programas de detecção deverão ser instalados no sistema. Esses programas deverão ser atualizados regularmente para verificar se há novas cepas de vírus.
- k) O operador deve monitorar o sistema e a rede para prevenir, detectar, mitigar e responder a ataques cibernéticos.

#### B.4.7 Ataques Ativos e Passivos



Medidas apropriadas deverão ser implementadas para detectar, prevenir, mitigar e responder a ataques técnicos ativos e passivos comuns. O Operador deverá ter um procedimento estabelecido para coletar informações sobre ameaças cibernéticas e agir de forma adequada.

#### **B.4.6 Computadores Móveis e Comunicações**

Uma política formal deverá ser estabelecida e medidas de segurança apropriadas deverão ser adotadas para proteger contra os riscos do uso de computação móvel e recursos de comunicação. O teletrabalho não deverá ser permitido, exceto em circunstâncias em que a segurança do sistema final pode ser garantida.

### **B.5 Prestadores de Serviços Terceirizados**

#### **B.5.1 Comunicações com Terceiros**

Quando as comunicações com prestadores de serviços terceirizados forem implementadas, tais como para programas de fidelidade de jogadores, serviços de pagamento (instituições financeiras, processadores de pagamento, etc.), serviços de localização, serviços de segurança da informação, serviços em nuvem, serviços de jogos ao vivo e serviços de verificação de identidade, os seguintes requisitos deverão ser aplicados:

- a) O Sistema de Jogo Interativo deverá ser capaz de se comunicar com segurança com prestadores de serviços terceirizados usando criptografia e autenticação forte.
- b) Todos os eventos de login envolvendo prestadores de serviços terceirizados deverão ser registrados em um arquivo de auditoria.
- c) A comunicação com prestadores de serviços terceirizados não deverá interferir ou degradar funções normais do Sistema de Jogo Interativo.
  - i. Os dados do prestador de serviços terceirizados não deverão afetar as comunicações do jogador.
  - ii. Os prestadores de serviços terceirizados deverão estar em uma rede segmentada separada dos segmentos de rede que hospedam conexões de jogadores.
  - iii. Os jogos deverão ser desabilitados em todas as conexões de rede, exceto para aquelas dentro do ambiente de produção.
  - iv. O sistema não deverá enviar pacotes de dados de prestadores de serviços terceirizados diretamente para o ambiente de produção e vice-versa.
  - v. O sistema não deverá atuar como roteadores IP entre o ambiente de produção e prestadores de serviços terceirizados;

#### **B.5.2 Serviços Terceirizados**

As funções de segurança e responsabilidades dos prestadores de serviços terceirizados deverão ser definidas e documentada conforme exigido pelo órgão regulador. O Operador deverá ter políticas e procedimentos para gerenciá-los e monitorar sua adesão aos requisitos de segurança relevantes.

- a) Acordos com prestadores de serviços terceirizados envolvendo acesso, processamento, comunicação ou gerenciamento do sistema e/ou seus componentes, ou adição de produtos ou

serviços ao sistema e/ou seus componentes deverão atender todos os requisitos de segurança relevantes.

- b) Os serviços, relatórios e registros fornecidos pelos prestadores de serviços terceirizados deverão ser monitorados e revisados anualmente ou conforme exigido pelo órgão regulador.
- c) Mudanças nas normas que regem a prestação de serviços terceirizados, incluindo a manutenção e melhoria das políticas, procedimentos e controles de segurança existentes, deverão ser gerenciadas, levando em consideração a criticidade dos sistemas e processos envolvidos e reavaliação dos riscos.
- d) Os direitos de acesso de prestadores de serviços terceirizados ao sistema e/ou aos seus componentes deverão ser removidos no término de seu contrato ou acordo ou ajustados em caso de alteração.

### **B.5.3 Processamento de Dados Terceirizado**

Prestadores de serviços terceirizados não autorizados deverão ser impedidos de visualizar ou alterar as PII e outras informações confidenciais. Quando as PII e outras informações confidenciais forem compartilhadas com prestadores de serviços terceirizados, acordos formais de processamento de dados deverão estar em vigor, estabelecendo os direitos e obrigações de cada parte em relação a proteção das PII e das outras informações confidenciais. Cada acordo de processamento de dados deverá estabelecer:

- a) O assunto e a duração do processamento;
- b) A Natureza e a finalidade do tratamento;
- c) Os tipos de dados a serem processados;
- d) Como os dados serão armazenados;
- e) Os detalhes da segurança em torno dos dados;
- f) Os meios utilizados para transferir os dados de uma organização para outra;
- g) Os meios utilizados para recuperar dados sobre determinados indivíduos;
- h) O método para garantir que um cronograma de retenção seja cumprido;
- i) Os meios utilizados para apagar ou descartar os dados; e
- j) As categorias de dados.

## **B.6 Controles Técnicos**

### **B.6.1 Requisitos para o Domain Name Service (DNS)**

Os requisitos a seguir se aplicarão aos servidores usados para resolver consultas ao serviço do Sistema de Nomes de Domínio (DNS) públicas ou externas usadas em associação com o Sistema Interativo de Jogo.

- a) O Operador deverá utilizar um servidor DNS primário seguro e um servidor DNS secundário seguro que deverão estar lógica e fisicamente separados um do outro.
- b) O servidor DNS primário deverá estar fisicamente localizado em um data center seguro ou um host virtualizado em um hipervisor devidamente protegido ou equivalente.
- c) O acesso lógico e físico ao(s) servidor(es) DNS deverá ser restrito ao pessoal autorizado.
- d) Não deverão ser permitidas as transferências de zona para hosts arbitrários.

- e) Um método para evitar o envenenamento do cache, como DNS Security Extensions (DNSSEC), será necessário.
- f) Deverá ser utilizada a autenticação multifator.
- g) Deverá ser estabelecido o bloqueio do registro, portanto, qualquer solicitação para alterar o(s) servidor(es) DNS deverá ser verificada manualmente.

### B.6.2 Controles Criptográficos

Uma política sobre o uso de controles criptográficos para proteção das informações deverá ser desenvolvida e implementada.

- a) As PII e outras informações confidenciais deverão ser criptografadas se atravessarem uma rede com um nível de confiança menor. A criptografia também deverá ser aplicada para tais PII e outras informações confidenciais armazenadas em sistemas de computadores portáteis (por exemplo, laptops, dispositivos USB, etc.).
- b) Os dados que não precisam ser ocultados, mas devem ser autenticados, deverão usar alguma forma de técnica de autenticação de mensagem.
- c) A autenticação deverá usar um certificado de segurança de uma organização aprovada, contendo informações sobre a quem pertence, por quem foi emitido, datas de validade, um número de série exclusivo ou outra identificação única que poderá ser usada para verificar o conteúdo do certificado.
- d) O grau da criptografia utilizada deverá ser adequado à sensibilidade dos dados.
- e) O uso de algoritmos de criptografia deverá ser revisado periodicamente para verificar se os algoritmos de criptografia atuais estão seguros.
- f) O método de criptografia deverá incluir o uso de diferentes chaves de criptografia para que os algoritmos de criptografia possam ser alterados ou substituídos para corrigir as deficiências assim que possível. Outras metodologias deverão ser revisadas caso a caso.
- g) As chaves de criptografia deverão ser armazenadas em um meio de armazenamento seguro e redundante após serem criptografadas por meio de um método de criptografia diferente e/ou usando uma chave de criptografia diferente.

### B.6.3 Gestão da Chave de Criptografia

A gestão das chaves de criptografia deverá seguir processos definidos e estabelecidos pelo operador e/ou pelo órgão regulador, que deverá abranger o seguinte:

- a) Obter ou gerar chaves de criptografia e armazená-las com segurança de forma a limitar o acesso;
- b) Gerenciar a expiração das chaves de criptografia, quando aplicável;
- c) Revogar chaves de criptografia;
- d) Alterar com segurança o conjunto de chaves de criptografia atual; e,
- e) Poder recuperar dados criptografados com uma chave de criptografia revogada ou expirada por um período a ser determinado após a chave de criptografia se tornar inválida.

### B.6.4 Reforço de Componentes Críticos

Os procedimentos de configuração para componentes críticos deverão abordar todas as vulnerabilidades de segurança conhecidas e ser consistentes com as melhores práticas aceitas pela indústria para fortalecimento do sistema. A adequação e eficácia das medidas tomadas para reforçar os componentes críticos deverão ser avaliadas regularmente e, se necessário, alterações deverão ser feitas para melhorar o reforço. Esses procedimentos de configuração deverão incluir o seguinte:

- a) Todos os parâmetros de configuração básicos ou padrão deverão ser removidos de todos os componentes onde um risco de segurança é apresentado;
- b) Apenas uma função primária deverá ser implementada por servidor para evitar que funções que requerem diferentes níveis de segurança coexistam no mesmo servidor;
- c) Recursos de segurança adicionais deverão ser implementados para quaisquer serviços, protocolos ou daemons necessários que sejam considerados inseguros;
- d) Os parâmetros de segurança do sistema deverão ser configurados para evitar o uso indevido; e
- e) Todas as funcionalidades desnecessárias deverão ser removidas, como scripts, drivers, recursos, subsistemas, sistemas de arquivos e servidores web desnecessários.

### **B.6.5 Geração e Armazenamento dos Logs**

Deverá haver procedimentos estabelecidos para monitorar e gerenciar centralmente as atividades, exceções e eventos de segurança da informação do usuário. Os logs que registram esses itens deverão ser:

- a) Gerado em cada componente crítico do sistema com o objetivo de monitorar e corrigir anomalias, falhas e alertas;
- b) Armazenado por um período apropriado para auxiliar em investigações futuras e monitoramento de controle de acesso;
- c) Protegido contra adulteração e acesso não autorizado; e
- d) Revisado periodicamente usando um processo documentado. Um histórico de cada revisão deverá ser mantido.

## **B.7 Acesso Remoto e Firewalls**

### **B.7.1 Segurança do Acesso Remoto**

O acesso remoto será definido como qualquer acesso de fora do sistema ou rede do sistema, incluindo qualquer acesso de outras redes dentro do mesmo local. O acesso remoto só deverá ser permitido se autorizado pelo órgão regulador e deverá:

- a) Ser executado por meio de um método seguro, como, por exemplo, um processo de autenticação multifator;
- b) Ter a opção de ser desabilitado;
- c) Aceitar apenas as conexões remotas permitidas pelo aplicativo de firewall e pelas configurações do sistema;
- d) Limitar-se apenas as funções do aplicativo necessárias para que os usuários realizem suas tarefas de trabalho:

- i. Nenhuma funcionalidade de administração de usuário remoto não autorizada deverá ser permitida (adição de usuários, alteração de permissões, etc.); e,
- ii. O acesso não autorizado ao sistema operacional ou a qualquer banco de dados que não seja a recuperação de informações, usando funções existentes, deverá ser proibido.

**OBSERVAÇÃO:** A segurança do acesso remoto será analisada caso a caso, juntamente com a implementação da tecnologia utilizada no momento e a aprovação do órgão regulador.

### **B.7.2 Procedimentos de Acesso Remoto por Fornecedores**

Um procedimento para acesso remoto estritamente controlado deverá ser estabelecido. É reconhecido que o fornecedor poderá, se necessário, acessar o sistema e seus componentes associados remotamente para suporte ao produto e ao usuário ou atualizações/upgrades, conforme permitido pelo órgão regulador e pelo operador. Este acesso remoto deverá usar contas de usuário reservadas para esta finalidade, que serão:

- a) Continuamente monitorada pelo operador;
- b) Desabilitada quando não estiver em uso; e
- c) Restringida por meio de controles lógicos de segurança para acessar apenas os aplicativos e/ou bancos de dados necessários para o produto e suporte ao usuário ou para fornecer atualizações/upgrades.

### **B.7.3 Log de Atividades do Acesso Remoto**

O aplicativo de acesso remoto deverá manter um registro de atividades que deverá ser atualizado automaticamente, descrevendo todas as informações do acesso remoto, incluindo:

- a) Identificação do(s) usuário(s) que realizará e/ou autorizará o acesso remoto;
- b) Endereços IP remotos, números de porta, protocolos e, quando possível, endereços MAC;
- c) Data/Hora em que a conexão foi efetuada e duração da conexão; e,
- d) Atividades efetuadas enquanto conectado, incluindo as áreas específicas acessadas e alterações feitas.

**OBSERVAÇÃO:** Este log de atividades deverá ser revisado regularmente, conforme exigido pelo operador e/ou pelo órgão regulador.

### **B.7.4 Firewall**

Todas as comunicações, incluindo o acesso remoto, deverão passar por pelo menos um firewall aprovado a nível de aplicativo. Isso inclui conexões de e para qualquer host que não seja do sistema usado pelo operador.

- a) O firewall deverá estar localizado no limite entre dois domínios de segurança diferentes.
- b) Um dispositivo no mesmo domínio de broadcast que o host do sistema não poderá ter um recurso que permita o estabelecimento de um caminho de rede alternativo, que ignore o firewall.
- c) Qualquer caminho de rede alternativo existente para fins de redundância também deverá passar

por pelo menos um firewall a nível de aplicativo.

- d) Apenas aplicativos relacionados ao firewall poderão residir no firewall.
- e) Deverá ter um número limitado de contas de usuário configuradas no firewall (por exemplo, administradores de rede ou de sistema).
- f) O firewall deverá rejeitar todas as conexões, exceto aquelas que foram especificamente aprovadas.
- g) O firewall deverá rejeitar todas as conexões de destinos que não podem residir na rede de origem da mensagem (por exemplo, endereços RFC1918 no lado público de um firewall de internet).
- h) O firewall deverá permitir apenas acesso remoto usando criptografia que atenda aos padrões atuais aceitos pela indústria, como ISO / IEC 19790, FIPS 140-2 ou equivalente.

### B.7.5 Logs de Auditoria do Firewall

Os firewalls usados para proteger o ambiente de produção deverão ser capazes de registrar informações de auditoria de maneira a preservar e proteger as informações contra perda ou alteração. Essas informações incluem o seguinte:

- a) Todas as mudanças efetuadas na configuração do firewall;
- b) Todas as tentativas de conexão bem ou mal sucedidas através do firewall; e,
- c) Os endereços IP de origem e destino, números de porta, protocolos e, quando possível, endereços MAC.

**OBSERVAÇÃO:** O parâmetro configurável 'tentativas de conexão malsucedidas' poderá ser utilizado para negar mais solicitações de conexão caso o limite predefinido seja excedido. O administrador do sistema também deverá ser notificado.

## B.8 Gestão de Mudanças

### B.8.1 Considerações Gerais

Uma Política de Gerenciamento de Mudanças (CMP) deverá ser selecionada pelo órgão regulador para lidar com as atualizações do Sistema de Jogo Interativo e seus componentes baseados na frequência de atualizações do sistema e na tolerância de riscos determinada. Para sistemas que requerem atualizações frequentes, um programa de gerenciamento de mudanças baseado em risco poderá ser utilizado para proporcionar maior eficiência na implantação das atualizações. Os CMPs baseados em risco normalmente incluem uma categorização das mudanças propostas com base no impacto regulatório e definem os procedimentos de certificação associados para cada categoria. O laboratório de teste independente avaliará o sistema e as modificações futuras de acordo com o CMP selecionado pelo órgão regulador.

### B.8.2 Procedimentos de Controle de Alterações do Programa

Os procedimentos de controle de alterações do programa deverão estar adequados para garantir que apenas as versões autorizadas dos programas sejam implementadas no ambiente de produção. Esses controles de mudança deverão incluir:



- a) Um controle adequado de versão de software ou outro mecanismo para todos os componentes de software, código-fonte e controles binários;
- b) Manter registros de todas as novas instalações e / ou modificações no sistema, incluindo:
  - i. A data da instalação ou da alteração;
  - ii. Detalhes do motivo ou da natureza da instalação ou alteração, como novo software, reparo do servidor, modificações significativas na configuração;
  - iii. O(s) componente(s) a serem alterado(s) incluindo o número de identificação exclusivo do CAR, informações sobre a versão e, se o componente que está sendo alterado for hardware, a localização física desse componente;
  - iv. A identidade do(s) usuário(s) que realizará esta instalação ou modificação;
  - v. A identificação do(s) usuário(s) responsável por autorizar esta instalação ou modificação;
- c) Uma estratégia para cobrir uma potencial instalação malsucedida ou um problema de campo com uma ou mais alterações implementadas no CMP:
  - i. Quando uma parte externa, como uma loja de App, for uma parte interessada no processo de instalação, esta estratégia deverá abranger o gerenciamento de instalações através desta parte externa. Essa estratégia deverá levar em consideração a gravidade do problema;
  - ii. Caso contrário, esta estratégia deverá cobrir a reversão para a última implementação (plano de reversão), incluindo backups completos de versões anteriores do software e um teste do plano de reversão antes da implementação no ambiente de produção;
- d) Uma política que trata dos procedimentos de mudanças emergenciais;
- e) Procedimentos para teste e migração de mudanças, incluindo a identificação de pessoal autorizado para aprovação antes da liberação;
- f) Segregação de funções dentro do processo de liberação; e
- g) Procedimentos para garantir que a documentação técnica e do usuário esteja atualizada após cada alteração implementada.

### B.8.3 Ciclo de Vida de Desenvolvimento de Sistemas

A aquisição e o desenvolvimento de novos softwares deverão seguir processos definidos e estabelecidos pelo operador e/ou pelo órgão regulador.

- a) O ambiente de produção deveria ser lógica e fisicamente separado dos ambientes de desenvolvimento e teste. Quando as plataformas em nuvem são usadas, nenhuma conexão direta poderá existir entre o ambiente de produção e qualquer outro ambiente.
- b) A delegação de responsabilidades entre o operador e/ou fornecedor deverá ser estabelecida quando aplicável.
- c) Deverá haver um método documentado para desenvolvimento de softwares com segurança:
  - i. Seguindo as normas da indústria e/ou as melhores práticas para codificação; e
  - ii. Incorporando a segurança da informação ao longo do ciclo de vida.
- d) A documentação referente a metodologia de testes deverá incluir requisitos para:
  - i. Verificar se o software de teste não está implantado no ambiente de produção; e
  - ii. Evitar a utilização em ambientes de testes de PII reais e outras informações confidenciais ou outros dados reais de produção.
- e) Toda a documentação relativa ao desenvolvimento de software e aplicativos deverá estar disponível e retida durante o seu ciclo de vida.

#### B.8.4 Correções

O operador deverá ter políticas de correções acordadas com o órgão regulador, desenvolvidas e apoiadas pelo operador ou por um prestador de serviços terceirizado. Todos os patches devem ser testados sempre que possível em um ambiente de desenvolvimento e de teste configurado identicamente ao ambiente de produção desejado. Sob circunstâncias em que os testes de patches não possam ser completamente realizados a tempo de atender o cronograma, de acordo com o nível de gravidade do alerta e, se autorizado, pelo órgão regulador, os testes de patches devem ser gerenciados por risco, seja por isolamento ou remoção do componente não testado da rede ou aplicando os patches e testando-os depois.

### B.9 Teste Técnicos de Segurança

#### B.9.1 Teste de Segurança Periódica

Anualmente, ou conforme exigido pelo órgão regulador, testes técnicos de segurança no ambiente de produção deverão ser realizados para garantir que não existam vulnerabilidades que coloquem em risco a segurança e a operação do Sistema de Jogo Interativo.

- a) Os testes devem consistir em um método de avaliação de segurança pelos meios de uma simulação de ataque por um terceiro seguindo uma metodologia reconhecida, e a análise de vulnerabilidade consistirá na identificação e quantificação passiva dos riscos potenciais do sistema.
- b) Tentativas de acesso não autorizado devem ser feitos até o mais alto nível de acesso possível e devem ser completadas com ou sem credenciais de autenticação disponíveis (testes de tipo caixa branca/caixa preta). Eles permitem que avaliações sejam feitas em relação aos sistemas operacionais e configuração de hardware, incluindo, mas não limitado a:
  - i. Varredura de porta UDP/TCP;
  - ii. Identificação de emplilhamento e predição de sequência TCP para identificar sistemas operacionais e serviços;
  - iii. Captura de normas do serviço público;
  - iv. Varredura da Web usando scanners de vulnerabilidade HTTP e HTTPS; e,
  - v. Varredura de roteadores usando BGP (Border Gateway Protocol), BGMP (Border Gateway Multicast Protocol) e SNMP (Simple Network Management Protocol).
- c) Após concluído, um relatório sobre as avaliações deverá ser fornecido ao operador e/ou órgão regulador, que deverá incluir:
  - i. Escopo da revisão;
  - ii. Nome e afiliação da empresa das pessoas que realizaram a avaliação;
  - iii. Data da avaliação;
  - iv. Resultados;
  - v. Ação corretiva recomendada, se aplicável; e
  - vi. A resposta do operador as descobertas e ação corretiva recomendada.

#### B.9.2 Avaliação de Vulnerabilidade

O objetivo da avaliação de vulnerabilidade é identificar vulnerabilidades, que poderão ser exploradas

posteriormente durante o teste de penetração, fazendo consultas básicas relacionadas aos serviços em execução nos sistemas em questão. A avaliação de vulnerabilidade deve incluir pelo menos as seguintes atividades:

- a) Avaliação de Vulnerabilidade Externa - Os alvos deverão ser os dispositivos de rede e servidores que são acessíveis por um terceiro (uma pessoa ou uma empresa), por meio de um IP público (exposto publicamente), relacionado ao sistema a partir do qual será possível acessar PII e outras informações confidenciais.
- b) Avaliação de vulnerabilidade interna - os alvos deverão ser os servidores internos (dentro da DMZ ou na LAN se não houver DMZ) relacionados ao sistema a partir do qual poderá ser possível acessar PII e outras informações confidenciais. O teste de cada domínio de segurança na rede interna deverá ser realizado separadamente.

### **B.9.3 Testes de Penetração**

O objetivo do teste de penetração deverá ser o de explorar quaisquer deficiências descobertas durante a avaliação de vulnerabilidade em quaisquer aplicativos expostos publicamente ou sistemas que hospedam aplicativos de processamento, transmissão e/ou armazenamento de PII e outras informações confidenciais. Os teste de penetração deverá incluir pelo menos as seguintes atividades:

- a) Teste de Penetração da Camada da Rede - O teste simulará as ações de um invasor real explorando as fraquezas na segurança da rede, examinando os sistemas em busca de qualquer fragilidade que possa ser usada por um invasor externo para interromper a confidencialidade, disponibilidade e/ou integridade da rede.
- b) Teste de Penetração da Camada do Aplicativo - O teste deverá usar ferramentas para identificar pontos fracos nos aplicativos com varreduras autenticadas e não autenticadas, análise dos resultados para remover falsos positivos e teste manual para confirmar os resultados das ferramentas e identificar o impacto dos pontos fracos.

### **B.9.4 Revisão das Regras do Firewall**

Se exigido pelo órgão regulador, as regras de firewall deverão ser revisadas periodicamente para verificar a condição de operação do firewall e a eficácia de sua configuração de segurança e do conjuntos de regras e deverá ser executadas em todos os firewalls internos e de perímetros.

## Anexo C: Auditoria Operacional de Prestadores de Serviços

### C.1 Introdução

#### C.1.1 Declaração Geral

Este anexo estabelece procedimentos e práticas para a avaliação de prestadores de serviços específicos, que serão avaliados através de uma auditoria operacional como parte da avaliação do Sistema de Jogo Interativo, incluindo, mas não se limitando a avaliação de serviços de segurança da informação, serviços em nuvem, serviços de pagamentos (instituições financeiras, processadores de pagamentos, etc.), serviços de localização, serviços de jogos ao vivo e quaisquer outros serviços que poderão ser oferecidos diretamente pelo operador ou envolverão o uso de prestadores de serviços terceirizados.

**OBSERVAÇÃO:** Também será reconhecido que procedimentos e práticas adicionais que não estão especificamente incluídos nesta norma serão relevantes e necessários para uma auditoria operacional conforme determinado pelo operador e/ou órgão regulador dentro de suas regras, regulamentos e Padrões Mínimos de Controle Interno (MICS).

### C.2 Serviços de Segurança da Informação

#### C.2.1 Auditoria do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI)

O operador ou um prestador de serviços de segurança da informação terceirizado usado para fornecer serviços de gerenciamento, suporte, segurança ou recuperação de desastres para o sistema deverá ser submetido a uma auditoria específica conforme exigido pelo órgão regulador. Seu Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) deverá ser revisado em relação aos princípios comuns de segurança da informação e em relação a confidencialidade, integridade e disponibilidade, conforme abordado no anexo A “Auditoria Operacional de Controles Técnicos de Segurança” e nesta seção. Se for permitido pelo órgão regulador para concluir esta auditoria, será aceitável aproveitar os resultados de auditorias anteriores conduzidas por fornecedores devidamente credenciados e indivíduos qualificados, dentro do período da auditoria atual (por exemplo, dentro do ano anterior), contra normas, como ISO/IEC 27001, o NIST Cybersecurity Framework (CSF) ou equivalente. Este aproveitamento deverá ser observado no relatório de auditoria.

#### C.2.2 Política da Segurança de Informação

Uma política de segurança da informação deverá estar em vigor para descrever a abordagem do SGSI para gerenciar a segurança da informação e sua implementação. A política de segurança da informação deverá:

- a) Ter uma disposição que exija revisão em intervalos planejados e quando ocorrerem mudanças no Sistema de Jogo Interativo ou nos processos do operador que alterem o perfil de risco do sistema;
- b) Ser aprovado pela gerência e comunicado a todos os funcionários do operador e funcionários terceirizados relevantes de um prestador de serviços; e

- c) Delinear as funções de segurança e responsabilidades dos funcionários do operador e funcionários terceirizados relevantes do prestador de serviços para a operação, serviço e manutenção do Sistema de Jogo Interativo e/ou seus componentes.

### C.2.3 Política do Controle de Acesso

Uma política de controle de acesso deverá ser estabelecida e documentada dentro do SGSI, que deverá ser periodicamente revisada com base nos requisitos de negócios e de segurança para acesso físico e lógico ao Sistema de Jogo Interativo e/ou seus componentes.

- a) Deverá haver um procedimento formal de registro e cancelamento de registro do usuário para conceder e revogar o acesso ao Sistema de Jogo Interativo e/ou seus componentes.
- b) A atribuição de privilégios de acesso deverá ser restrita e controlada com base nos requisitos do negócio e no princípio do menor privilégio.
- c) Os funcionários só terão acesso aos serviços ou instalações para os quais foram especificamente autorizados a usar.
- d) Os funcionários deverão receber treinamento de conscientização de segurança apropriado e atualizações regulares nas políticas e procedimentos organizacionais conforme necessário para sua função de trabalho.
- e) A gestão deverá revisar os direitos de acesso do usuário em intervalos regulares usando um processo formal.
- f) Os direitos de acesso dos funcionários ao Sistema de Jogo Interativo e/ou seus componentes deverão ser removidos após o término de seu emprego, contrato ou acordo, ou ajustados mediante alteração.

### C.2.4 Alocação de Responsabilidades de Segurança

As responsabilidades de segurança deverão ser efetivamente documentadas e implementadas dentro do SGSI.

- a) Um fórum de segurança composto pela administração deverá ser formalmente estabelecido para monitorar e revisar o SGSI para garantir sua contínua conformidade, adequação e eficácia, manter atas formais de reuniões e se reunir periodicamente conforme exigido pelo órgão regulador.
- b) Deverá existir um departamento de segurança que será responsável por desenvolver e implementar estratégias de segurança e planos de ação. O departamento de segurança deverá:
  - i. Envolver-se e revisar todos os processos relativos aos aspectos de segurança do operador, incluindo, mas não se limitando a, proteção de informações, comunicações, infraestrutura física e processos de jogo;
  - ii. Reportar-se a um nível mínimo de gerência executiva e não ao departamento de TI; e
  - iii. Ter as competências e estar suficientemente habilitado e ter acesso a todos os recursos necessários para permitir a avaliação, gestão e redução de risco adequadas.
- c) O chefe do departamento de segurança deverá ser um membro do fórum de segurança e ser responsável por recomendar políticas e mudanças de segurança.

### C.2.5 Gestão de Incidentes

Um processo para relatar incidentes de segurança da informação e o gerenciamento das respostas deverá ser documentado e implementado dentro do SGSI de acordo com a política de segurança da informação. O processo de gerenciamento de incidentes deverá:

- a) Incluir uma definição do que constitui um incidente de segurança da informação;
- b) Documentar como os incidentes de segurança da informação são relatados por meio de canais de gerenciamento apropriados;
- c) Endereçar responsabilidades e procedimentos de gestão para garantir uma resposta rápida, eficaz e ordenada aos incidentes de segurança da informação, incluindo:
  - i. Procedimentos para lidar com diferentes tipos de incidentes de segurança da informação;
  - ii. Procedimentos de análise e identificação da causa do incidente;
  - iii. Comunicação com as pessoas afetadas pelo incidente;
  - iv. Reportar o incidente as autoridades competentes;
  - v. Coleta de evidências forenses; e
  - vi. Recuperação controlada de incidentes de segurança da informação.

### **C.3 Serviços na Nuvem (Cloud)**

#### **C.3.1 Auditoria do Prestador de Serviços na Nuvem**

Um operador que fará uso de um prestador de serviços em nuvem, conforme permitido pelo órgão regulador, para armazenar, transmitir ou processar PII e outras informações confidenciais deverá ser submetido a uma auditoria específica conforme exigido pelo órgão regulador. As operações do prestador de serviços na nuvem serão analisadas em relação aos princípios comuns de segurança da informação em relação ao fornecimento e uso de serviços na nuvem, conforme abordado no anexo "Auditoria Operacional de Controles Técnicos de Segurança" e nesta seção. Se permitido pelo órgão regulador, para concluir esta auditoria, será aceitável utilizar os resultados de auditorias anteriores conduzidas por fornecedores devidamente credenciados e indivíduos qualificados, dentro do período de auditoria atual (por exemplo, dentro do ano anterior), contra as normas ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018 ou equivalente. Esta utilização deverá ser observada no relatório de auditoria.

#### **C.3.2 Relacionamento com o Prestador de Serviços na Nuvem**

A segurança da nuvem é uma responsabilidade compartilhada entre o prestador de serviços na nuvem e o operador.

- a) Se as PII e outras informações confidenciais forem armazenadas, processadas ou transmitidas em um ambiente na nuvem, os requisitos que se aplicarão a esse ambiente deverá envolver uma validação da infraestrutura do prestador de serviços na nuvem e do uso que o operador fará deste ambiente.
- b) A atribuição de responsabilidade entre o prestador de serviços na nuvem e o operador pelo gerenciamento dos controles de segurança não isenta um operador da responsabilidade de garantir que as PII e outras informações confidenciais estejam devidamente protegidas de acordo com os requisitos aplicáveis.
- c) Políticas e procedimentos claros deverão ser acordados entre o prestador de serviços na nuvem e o operador para que todos os requisitos de segurança, e as responsabilidades de operação,



gerenciamento e relatórios deverão ser claramente definidas e compreendidas para cada requisito aplicável.

## **C.4 Serviços de Pagamentos**

### **C.4.1 Auditoria do Prestador de Serviços de Pagamentos**

O operador ou prestador de serviços de pagamento terceirizado utilizado para realizar transações com instituições financeiras deverá ser submetido a uma auditoria específica conforme exigido pelo órgão regulador. As operações do prestador de serviços de pagamento serão analisadas de acordo com os princípios comuns de segurança da informação em relação ao fornecimento e uso de serviços de pagamento, conforme abordado no anexo "Auditoria Operacional de Controles Técnicos de Segurança" e nesta seção. Se permitido pelo órgão regulador para a conclusão desta auditoria, será aceitável utilizar os resultados de auditorias anteriores conduzidas por fornecedores devidamente credenciados e indivíduos qualificados, dentro do período de auditoria atual (por exemplo, dentro do ano anterior), contra as normas de segurança de dados da indústria de cartões de crédito (PCI-DSS) ou equivalente. Este recurso deverá ser observada no relatório de auditoria.

### **C.4.2 Garantia dos Pagamentos**

O prestador de serviços de pagamento deverá proteger todos os tipos de pagamento usados no sistema contra uso fraudulento.

- a) A compilação das PII e outras informações confidenciais diretamente relacionadas as transações financeiras deverão ser limitada apenas as informações estritamente necessárias para a transação.
- b) Deverá haver processos em vigor para verificar a proteção utilizada pelo prestador de serviços de pagamento para as PII e ou outras informações confidenciais diretamente relacionadas a cada transação financeira.
- c) Quaisquer canais de comunicação entre o operador e o prestador de serviços de pagamento, transmitindo os detalhes do pagamento, deverão ser criptografados e protegidos contra interceptação.
- d) Todas as transações financeiras deverão ser reconciliadas entre o operador e o provedor de serviços de pagamento diariamente ou conforme especificado pelo órgão regulador. Deverão ser estabelecidos procedimentos para:
  - i. Calcular os valores pagos ou recebidos de um jogador, considerando todos os pagamentos usados pelo jogador ou operador; e
  - ii. Assegurar a coincidência de propriedade entre o titular do tipo de pagamento e o titular da conta do jogador.

## **C.5 Serviços de Localização**

### **C.5.1 Auditoria do Prestador de Serviços de Localização**

O Operador ou um prestador de serviços de localização terceirizado usado para fornecer informações para a identificação e localização geográfica dos jogadores, conforme autorizado pelo órgão

regulador, deverá ser submetido a uma auditoria específica conforme exigido pelo órgão regulador para avaliar e medir sua capacidade contínua de detectar e mitigar riscos de fraude de localização existentes e emergentes, incluindo os controles desta seção.

### **C.5.2 Relatórios e Análises do Serviço de Localização**

Dado que a fraude de localização deverá ser avaliada em uma única verificação de localização, bem como no histórico de localizações de jogadores ao longo do tempo, o prestador de serviços de localização deverá:

- a) Ter procedimentos para manter um feed de dados em tempo real de todas as verificações de localização e uma lista atualizada de riscos potenciais de fraude de localização (por exemplo, aplicativos de localização falsos, máquinas virtuais, programas de área de trabalho remota, etc.);
- b) Oferecer um sistema de alerta para identificar acessos não autorizados ou indevidos; e
- c) Facilitar a entrega rotineira e recorrente de relatórios suplementares de fraude relativos a atividades suspeitas ou incomuns, compartilhamento de contas, jogadores e dispositivos mal-intencionados, bem como outros dados transacionais de alto risco.

### **C.5.3 Manutenção do Serviço de Localização**

Para manter a integridade geral do serviço de localização, o prestador de serviços de localização deverá garantir que o serviço de detecção da localização ou aplicativo usado para detecção de localização:

- a) Utilize bancos de dados de código fechado (IP, proxy, VPN, etc.) que serão atualizados com frequência e testados periodicamente quanto a precisão e confiabilidade; e
- b) Passe por atualizações frequentes para manter recursos avançados de coleta de dados, compatibilidade com dispositivos e capacidades de prevenção de fraudes contra os riscos de fraude de localização.

## **C.6 Serviços de Jogos ao Vivo**

### **C.6.1 Auditoria do Prestador de Serviços de Jogos ao Vivo**

O provedor de serviços de jogos ao vivo deverá atender aos aspectos aplicáveis da política apropriada e/ou documentos de procedimento, conforme determinado pelo operador em consulta com o órgão regulador, incluindo os controles nesta seção. Para manter a integridade do processo de determinação do resultado do jogo, os serviços de jogos ao vivo poderão estar sujeitos a uma auditoria de verificação adicional, conforme exigido pelo órgão regulador.

### **C.6.2 Segurança do Ambiente de Jogos ao Vivo**

O ambiente de jogo ao vivo deverá ser definido e ter controles de segurança físicos apropriados. Áreas seguras, consumíveis e equipamentos de jogo ao vivo deverão ser protegidos por controles de entrada adequados e procedimentos de segurança para garantir que apenas membros autorizados da equipe tenham acesso permitido de acordo com as seguintes diretrizes:

- a) No caso de os jogos ao vivo ocorrerem em um local de jogo (por exemplo, cassino, sala de bingo, sala de carteador, etc.), onde a área de jogo é aberta para jogadores presenciais, de acordo com as leis e normas do órgão regulador, o ambiente de jogo ao vivo deverá ser controlado com as mesmas regras e controles do jogo presencial, incluindo, mas não necessariamente restrito a:
  - i. Os sistemas de segurança dos perímetros das áreas onde ocorrem os jogos ao vivo; e
  - ii. Os controles nos acessos a essas áreas, para garantir que somente membros autorizados da equipe possam acessá-los, e os controles em toda a área próxima ao equipamento de jogo ao vivo para garantir a exatidão dos jogadores.
- b) No caso de os jogos ao vivo ocorrerem em um local de jogos presenciais, durante o horário de atendimento ao público, porém em uma área de jogos não aberta para o jogo por jogadores presenciais:
  - i. As áreas onde ocorrerem os jogos ao vivo e toda a área adjacente aos equipamentos de jogo ao vivo e respectivos acessos, deverão estar, no mínimo, protegidas por delimitação e barreiras de alerta e supervisionadas pelo pessoal de segurança; e
  - ii. O equipamento de jogo ao vivo deve estar sujeito a controles de acesso como se estivessem em um local de jogo.
- c) No caso de os jogos ao vivo ocorrerem em um estúdio de jogo privado ou em um local de jogo durante o horário de fechamento ao público ou em uma área de jogo não aberta para o jogo com jogadores presenciais e não supervisionada pela equipe de segurança:
  - i. As áreas onde ocorrerem os jogos ao vivo e toda a área próxima aos equipamentos de jogo ao vivo e seus respectivos acessos, deverão ser protegidos por barreiras físicas e os respectivos acessos protegidos por sistemas de segurança de acesso; e
  - ii. Os pontos de acesso, como áreas de entrega e carregamento e outros pontos onde pessoas não autorizadas possam entrar nas áreas onde ocorrem os jogos ao vivo, deverão ser controlados e, se possível, isolados das áreas de operações para evitar o acesso não autorizado.

### C.6.3 Vigilância e Gravação

O provedor de serviços de jogos ao vivo será obrigado a instalar, manter e operar um sistema de vigilância que tenha a capacidade de monitorar e registrar visualizações contínuas desobstruídas de todos os jogos ao vivo.

- a) Uma gravação contínua deve ser feita de todos os jogos para que:
  - i. As informações necessárias para reconstruir adequadamente cada jogo de forma consistente com os requisitos de recall aplicáveis declarados na seção intitulada "Informações Necessárias das Últimas Jogadas" e, que não são exibidas pela própria Plataforma de Jogo, sejam identificáveis e distinguíveis;
  - ii. A data e a hora de cada jogo seja determinada com uma precisão de um segundo em relação ao relógio usado pelo sistema; e
  - iii. A sequência de jogos seja determinada.
- b) Os procedimentos deverão estar em vigor para garantir que a gravação:
  - i. Abranja o ambiente de jogo ao vivo definido com detalhes suficientes para confirmar se as regras e procedimentos do jogo foram seguidos e para identificar discrepâncias;
  - ii. Capture de forma a impedir a interferência ou exclusão;

- iii. Possa ser analisada pelo operador e/ou órgão regulador em caso de reclamação/disputa de um jogador; e
- iv. Seja mantida por no mínimo noventa dias ou conforme exigido pelo órgão regulador.

#### **C.6.4 Serviços de Controles para Transmissões Simultâneas**

O provedor de serviços de jogos ao vivo deverá utilizar servidores de controle de transmissão simultânea para registrar todas as atividades e resultados do jogo. O provedor de serviços de jogo ao vivo poderá usar sua própria câmera de vigilância e dividir o feed ao vivo em um servidor de controle de transmissão simultânea, ou poderá haver uma rede separada de vídeo envolvida. Os servidores de controle de transmissão simultânea deverão:

- a) Fornecer ao jogador acesso áudio/visual em tempo real do jogo ao vivo que estará acontecendo, incluindo:
  - i. Todas as informações designadas nas seções “Informações e Regras do Jogo” e “Informações a Serem Apresentadas” que não são exibidas pela própria Plataforma de Jogo;
  - ii. As ações do atendente de jogo e, quando aplicável, de outros jogadores;
  - iii. Data e hora no local do jogo; e
  - iv. Identificação do jogo/número da mesa e localização.
- b) Fornecer a cada jogador um feed de vídeo/áudio de qualidade equivalente.]
  - i. Esta equivalência deverá ser medida e verificada sempre que as comunicações são iniciadas, incluindo reconexão devido a interrupções de sinal ou reinicialização quando o sinal foi cortado.
  - ii. Um requisito mínimo de conexão de sinal deverá ser estabelecido, aplicado e divulgado ao jogador.
- c) Evitar que qualquer pessoa acesse o resultado do jogo ao vivo antes de finalizar uma aposta.
- d) Registrar os resultados do jogo antes de postar na Plataforma de Jogo.
- e) Estar equipado com um mecanismo para que um funcionário autorizado anule os resultados dos jogos, se necessário.

#### **C.6.5 Equipamentos de Jogos ao Vivo**

O provedor de serviços de jogos ao vivo deverá fornecer um local seguro para a colocação, operação e uso de equipamentos de jogos ao vivo, incluindo servidores de controle de transmissão simultânea, servidores de jogos e equipamentos de comunicação. Políticas e procedimentos de segurança deverão ser implementados e revisados periodicamente para garantir que os riscos sejam identificados, mitigados e subscritos por planos de contingência. Além disso, o equipamento de jogo ao vivo deverá atender aos padrões mínimos, conforme determinado pelo órgão regulador, bem como os seguintes requisitos:

- a) O equipamento de jogo ao vivo deverá ser instalado de acordo com um plano definido e deverão ser mantidos os registros de todos os equipamentos de jogo ao vivo instalados.
- b) O equipamento de jogo ao vivo deverá ser colocado ou protegido para reduzir os riscos de:
  - i. Ameaças e perigos ambientais;
  - ii. Oportunidades para acesso não autorizado;
  - iii. Falhas de energia; e

- iv. Outras interrupções causadas por falhas no suporte aos utilitários.
- c) O acesso ao equipamento de jogo ao vivo pelo atendente de jogo deverá ser controlado por um procedimento de logon seguro ou outro processo seguro aprovado pelo órgão regulador para garantir que apenas os atendentes de jogo autorizados tenham acesso permitido. Não deverá ser possível modificar as configurações do equipamento de jogo ao vivo sem um processo seguro autorizado.
- d) Uma sessão de usuário, quando suportada por equipamento de jogo ao vivo, deverá ser iniciada pelo atendente de jogo fazendo login em sua conta de usuário usando seu nome de usuário e senha seguros ou por um outro meio alternativo onde o atendente de jogo deverá fornecer as informações de identificação, conforme permitido pelo órgão regulador.
  - i. Todas as opções disponíveis e apresentadas ao atendente de jogo deverão estar vinculadas a sua conta de usuário.
  - ii. Se o equipamento de jogo ao vivo não receber nenhuma entrada do atendente de jogo em cinco minutos, ou em um período especificado pelo órgão regulador, a sessão do usuário será interrompida ou travada, exigindo que o atendente de jogo restabeleça seu login para continuar.
- e) Para garantir sua disponibilidade e integridade contínuas, os equipamentos de jogos ao vivo deverão ser mantidos, inspecionados e reparados em intervalos regulares por funcionários designados para garantir que estejam livres de defeitos ou mecanismos que possam interferir em sua operação.
- f) Antes do descarte ou reutilização, o equipamento de jogo ao vivo contendo mídia de armazenamento deverá ser verificado para garantir que qualquer software licenciado e outras informações confidenciais foram removidas ou substituídas com segurança (ou seja, não apenas excluídos).

#### **C.6.6 Consumíveis para Jogos ao Vivo**

Os consumíveis usados pelos serviços de jogos ao vivo deverão atender aos padrões mínimos determinados pelo órgão regulador, bem como os seguintes requisitos:

- a) Os procedimentos deverão ser implementados para rastrear o estoque de consumíveis, desde o recebimento, até o armazenamento, instalação, uso, retirada e destruição. Todos os consumíveis deverão ter uma trilha de auditoria associada que mostra qual equipe designada teve acesso aos consumíveis a qualquer momento para uma determinada operação;
- b) Deverão ser realizadas inspeções aleatórias e periódicas nos insumos em uso, desde o pagamento até a retirada; e
- c) Os consumíveis usados deverão ser destruídos de uma maneira que evite sua reutilização acidental em jogos ao vivo, e de forma que os deixe permanentemente fora de uso.

#### **C.6.7 Fichas do Jogador Presencial**

Os controles a seguir se aplicarão a fichas de jogadores presenciais usados em jogos ao vivo. Por exemplo, em um jogo de pôquer ao vivo envolvendo jogadores presenciais e jogadores que estarão jogando por meio de uma plataforma de jogo, fichas de jogador presencial poderão ser colocadas na mesa para indicar a aposta do jogador para os outros jogadores.

- a) Todas as fichas deverão ter características físicas idênticas, exceto por diferenças específicas de denominação.
- b) As fichas de todas as denominações possíveis serão mostradas (de acordo com a denominação do jogo) para que a indisponibilidade de fichas de denominações menores não force os jogadores a apostar mais.
- c) Cada ficha deverá ser projetada de modo que a denominação específica da ficha possa ser determinada quando colocada em uma pilha de fichas de várias denominações.
- d) As fichas usadas deverão ser únicas para cada denominação que representam e a denominação deverá ser claramente visível em todas as fichas.

### C.6.8 Procedimentos dos Jogos ao Vivo

Os procedimentos a seguir deverão ser aplicados aos prestadores de serviços de jogos ao vivo. Esses procedimentos deverão ser revisados periodicamente para garantir que os riscos sejam identificados, mitigados e subscritos por planos de contingência.

- a) Os procedimentos deverão estar em vigor para permitir uma resposta adequada a qualquer problema de segurança nos serviços de jogos ao vivo.
- b) Os procedimentos deverão estar em vigor para evitar que qualquer pessoa adultere ou interfira na operação de qualquer jogo ao vivo ou equipamento de jogo ao vivo.
- c) Deverão existir procedimentos separados para cada jogo e novos jogos deverão ter seus procedimentos em vigor antes de serem oferecidos aos jogadores.
- d) Os procedimentos a seguir deverão estar em vigor para a equipe do prestador de serviços de jogos ao vivo, incluindo assistentes de jogos, conforme exigido pelo órgão regulador:
  - i. Deverão existir procedimentos para realizar verificações periódicas dos antecedentes do pessoal;
  - ii. A equipe deverá passar por treinamento adequado para fornecer jogos ao vivo de maneira justa, de acordo com procedimentos documentados e regras de jogo. Evidências de treinamento e treinamento de atualização periódica deverão ser mantidas;
  - iii. A equipe deverá ser treinada e regularmente lembrada de qualquer comportamento físico que seja proibido ou obrigatório (incluindo sinais com as mãos, falar, manusear os cartões, etc.);
  - iv. Políticas e procedimentos relativos a rotações, padrões de turnos e alocação deverão ser documentados, incluindo como os atendentes de jogo serão alocados nas mesas/jogos (ou seja, sem conhecimento prévio de quais mesas/jogos eles estarão servindo e com seu tempo no jogo definido em um nível para impedir o desenvolvimento de relacionamentos prejudiciais) e mudanças nos atendentes do jogo durante circunstâncias excepcionais;
  - v. Um método para detectar razoavelmente jogadores que rejeitam mesas /jogos e se candidatam novamente a outro dentro do mesmo tipo de jogo de forma insistente até que cheguem à mesa/jogo de sua preferência;
  - vi. A retenção da documentação deverá ser robusta, permitindo que os registros da equipe sejam auditados e investigações sejam realizadas quando os membros da equipe estiverem envolvidos diretamente ou onde sua presença em um determinado local e/ou tempo for crucial para a compreensão de uma cadeia de eventos;
  - vii. Os procedimentos para a contratação e rescisão de pessoal deverão ser documentados;



- viii. Um funcionário supervisor deverá estar sempre presente quando os jogos ao vivo estiverem ocorrendo;
- ix. Os registros da equipe deverão ser mantidos para cada mesa/jogo;
- e) Os procedimentos deverão estar em vigor para informar os jogadores pessoalmente que eles estarão sendo filmados como parte de uma transmissão ao vivo.
- f) Os procedimentos relativos a eventos anômalos que poderão ocorrer durante os jogos ao vivo deverão ser documentados e compreendidos pela equipe, incluindo, mas não se limitando a:
  - i. Dispositivo especializado ou mau funcionamento do dispositivo de aleatoriedade física, incluindo detecção de resultado incorreto;
  - ii. Cartões caídos;
  - iii. Desvios;
  - iv. Girar novamente;
  - v. Jogos abortados; e
  - vi. Encerramento de mesa/jogo.
- g) Procedimentos consistentes de embaralhamento de cartas, incluindo uma verificação da contagem das cartas, frequência de embaralhamento e casos para embaralhamento, deverão ser implementados. O embaralhamento de cartas deverá ser registrado.
- h) Deverá existir um procedimento definido para a contabilização das fichas físicas dos jogadores.
- i) Os procedimentos deverão estar em vigor para demonstrar que um único membro da equipe não seria capaz de realizar todas as funções relativas a gestão do jogo e que há segregação de responsabilidades antes do jogo, durante o jogo e depois do jogo.
- j) Os procedimentos deverão estar em vigor para lidar com a desconexão do jogador ou qualquer vídeo, voz ou interrupção do fluxo de dados durante um jogo ao vivo.
- k) Os procedimentos deverão estar em vigor para garantir que para as apostas feitas em jogos ao vivo:
  - i. Quando as apostas são feitas por instrução verbal, o conteúdo da aposta deverá ser dito de volta e reconhecido pelo jogador antes que a aposta seja confirmada;
  - ii. Quando um atendente de jogo estiver recebendo apostas indicadas pelo jogador, deverá ser dada uma indicação clara ou notificação se a aposta foi aceita ou rejeitada (total ou parcialmente); e
  - iii. O jogador vencedor deverá ser notificado de sua vitória, incluindo o valor ganho, após a conclusão do jogo e que o saldo da sua conta seja atualizado imediatamente ou assim que ele sair do jogo.
- l) Variações na operação de embaralhadores e distribuidores de cartas, roleta, bombos, agitadores de dados ou outro equipamento de jogo ao vivo deverão ser incorporados aos procedimentos de jogo para manter a aleatoriedade. Estes equipamentos deverão ter um nível de aleatoriedade consistente como os vistos em locais de jogos para garantir sua justiça e integridade.
- m) Os procedimentos deverão estar em vigor para garantir que os distribuidores de cartas e dispositivos especializados semelhantes e dispositivos de aleatoriedade físicos sejam à prova de adulteração, uma vez que tenham sido carregados para impedir a interferência antes e durante o jogo.
- n) Para garantir e manter sua integridade, quaisquer dispositivos especializados e dispositivos de aleatoriedade físicos deverão ser inspecionados e testados periodicamente quanto a confiabilidade. Além disso:

- i. Todos os consumíveis ou equipamentos de jogo ao vivo que serão submetidos a este hardware deverão ser verificados quanto a defeitos antes do processamento, para evitar que o jogo seja interrompido; e
- ii. Deverão ser mantidos registros de todos os testes.
- o) Deverá haver procedimentos em vigor para informar o jogador quando o modo de operação manual do dispositivo especializado for ativado, e o rastreamento deverá ser habilitado para permitir uma revisão posterior.
- p) Políticas e procedimentos deverão estar em vigor para identificar e substituir dispositivos especializados e dispositivos de aleatoriedade físicos que mostrarem um nível inaceitável de erros.
- q) Os procedimentos deverão estar em vigor para manter os registros do jogo e agrupar os eventos do jogo em estatísticas que poderão ser analisadas para tendências relativas ao desempenho do jogo, equipe e/ou locais no ambiente de jogo ao vivo, incluindo aqueles para supervisores, turnos, violações de procedimentos, bem como outros incidentes, irregularidades e erros.

## Glossário de Palavras-Chave

**Acesso não Autorizado** - Uma pessoa obtém acesso lógico ou físico sem permissão a uma rede, sistema, aplicativo, dados ou outro recurso.

**Acesso Remoto** - Qualquer acesso de fora do sistema ou da rede do sistema, incluindo qualquer acesso de outras redes dentro do mesmo local.

**Administrador do Sistema** - O(s) indivíduo(s) responsável(is) por manter a operação do Sistema de Jogo Interativo estável (incluindo software e infraestrutura de hardware e software aplicativo).

**Algoritmo** - Um conjunto finito de instruções inequívocas executadas em uma sequência prescrita para atingir um objetivo, especialmente uma regra matemática ou procedimento usado para calcular um resultado desejado. Os algoritmos são a base para a maior parte da programação de computadores.

**Algoritmo de Embaralhamento** - Um algoritmo ou método pelo qual a saída RNG é usada para produzir sem dados de substituição ou, de forma equivalente, para randomizar a ordem de vários objetos. Todos os pedidos possíveis têm a mesma probabilidade.

**Algoritmo de Escalonamento** - Um algoritmo ou método pelo qual os números selecionados por um RNG são escalados ou mapeados de um intervalo maior para um intervalo menor para uso no jogo.

**Algoritmo de Mapeamento** - Um algoritmo ou método pelo qual um valor é associado a um símbolo ou objeto que é utilizável e aplicável ao jogo atual (por exemplo: o valor 51 pode ser mapeado para um ás de espadas).

**Algoritmo Hash** - Uma função que converte uma string de dados em uma saída de string alfanumérica de comprimento fixo.

**Ambiente de Jogo ao Vivo** - Um local físico que utiliza tecnologia de streaming de vídeo ao vivo para fornecer jogos ao vivo a um dispositivo de jogo remoto que permite ao jogador participar de jogos de streaming ao vivo, interagir com os atendentes do jogo e interagir com outros jogadores.

**Ameaça** - Qualquer circunstância ou evento com potencial de afetar adversamente as operações de rede (incluindo missão, funções, imagem ou reputação), ativos ou indivíduos por meio de um sistema ou por meio de acesso não autorizado, destruição, divulgação, modificação de informações e/ou negação de serviço. Além disso, o potencial de uma fonte de ameaça explorar com êxito uma vulnerabilidade do sistema.

**Anúncio do Prêmio** - Um prêmio que pode ser concedido por um jogo e que é explicitamente anunciado ao jogador na *artwork* do jogo.

**Aposta** - Qualquer investimento de créditos ou dinheiro por parte do jogador que tenha impacto no resultado do jogo.

**Apostas em Eventos ao Vivo** - As apostas em esportes, competições, jogos e outros tipos de eventos ao vivo aprovados pelo órgão regulador onde o jogador faz apostas em mercados dentro de um evento ao vivo.

**Aposta em Evento Virtual** - Uma forma de aposta que permite a colocação de apostas em esportes, competições e partidas cujos resultados são determinados exclusivamente por um Gerador de Números Aleatórios (RNG) aprovado.

**ARP - Address Resolution Protocol** - O protocolo usado para converter endereços IP em endereços MAC para oferecer suporte a comunicação em uma rede local sem fio ou com fio.

**Ataque "Man-In-The-Middle"** - Um ataque em que o invasor retransmite secretamente e possivelmente altera a comunicação entre duas partes que acreditam estar se comunicando diretamente.

**Artwork** - Os gráficos, o tema do jogo, as telas de ajuda e outras informações textuais que são mostradas a um jogador pela interface do jogador.

**Ataque Criptanalítico Direto** - Um ataque do RNG por meio do qual o invasor, dada uma sequência de valores anteriores produzidos por um RNG, é capaz de prever ou estimar os valores futuros do RNG.

**Ataque de Entrada Conhecido** - Um ataque ao RNG por meio do qual o invasor é capaz de comprometer um RNG determinando ou estimando o estado do RNG após a propagação inicial.

**Ataque de Extensão de Comprometimento de Estado** - Um ataque ao RNG no qual um invasor compromete um único estado do RNG e insere resultados passados ou futuros do RNG usando essas informações. Normalmente, esse ataque é executado usando o estado de semente ou um estado vulnerável no qual uma aleatoriedade insuficiente está disponível.

**Autenticação** - Verificar a identidade de um usuário, processo, pacote de software ou dispositivo, geralmente como um pré-requisito para permitir o acesso a recursos de um sistema.

**Autenticação de Mensagem** - Medida de segurança destinada a estabelecer a autenticidade de uma mensagem por meio de um autenticador na transmissão derivada de certos elementos predeterminados da própria mensagem.

**Autenticação Multifator** - Um tipo de autenticação que usa dois ou mais dos seguintes critérios para verificar a identidade de um usuário: Informações conhecidas apenas pelo usuário (por exemplo, uma senha padrão ou respostas a perguntas desafiadoras); Um item possuído por um usuário (por exemplo, um token eletrônico, um token físico ou um cartão de identificação); Dados biométricos de um usuário (por exemplo, impressões digitais, reconhecimento facial ou de voz).

**Backup** - Uma cópia de arquivos e programas feita para facilitar a recuperação, quando necessário.

**Biometria** - Uma entrada de identificação biológica, como impressões digitais ou a retina.

**Bônus Comunitário** - Um tipo de jogo de bônus/recurso em que os jogadores colaboram e/ou competem por um prêmio compartilhado.

**Capacidade Efetiva da Banda** - a quantidade de dados que realmente pode ser transferida em uma rede por unidade de tempo. A capacidade efetiva da banda através da Internet geralmente é consideravelmente menor do que a capacidade da banda de qualquer um dos links constituintes.

**Certificado de Segurança** - informações, geralmente armazenadas como um arquivo de texto, usadas pelo protocolo TSL (Transport Socket Layer) para estabelecer uma conexão segura. Para que uma conexão TSL seja criada, ambos os lados devem ter um Certificado de Segurança válido.

**Chave** - Um valor usado para controlar operações criptográficas, como descriptografia, criptografia, geração de assinatura ou verificação de assinatura.

**Chave de criptografia** - Uma chave criptográfica que foi criptografada para disfarçar o valor do texto simples subjacente.

**Chip Dumping** - Um método de conluio em que dois ou mais jogadores se ajudam a permanecer no jogo, levando a perdas e, portanto, a uma troca de fichas, mesmo com combinações certamente vencedoras.

**Ciclo de Jogo** - Um ciclo de jogo é definido como “aposta para apostar”. O ciclo é o período compreendido entre a aposta inicial até a transferência final para o contador de crédito do jogador ou saldo da conta do jogador, ou quando todos os valores apostados são perdidos.

**Código-fonte** - Uma lista de texto de comandos que depois de serem compilados ou montados tornam-se um programa executável de computador.

**Código Móvel** - código executável que se move de um computador para outro, incluindo código legítimo e código malicioso, como vírus de computador.

**Componente Crítico** - Qualquer subsistema no qual uma falha ou comprometimento pode levar a perda de direitos do jogador, receita do governo ou acesso não autorizado aos dados usados para gerar relatórios para o órgão regulador. Exemplos de componentes críticos incluem: Componentes que registram, armazenam, processam, compartilham, transmitem ou recuperam PII e outras informações confidenciais (por exemplo, números de validação, credenciais de autenticação, etc.); Componentes que geram, transmitem ou processam números aleatórios usados para determinar o resultado dos jogos; Componentes que armazenam resultados ou o estado atual da aposta de um jogador; Pontos de entrada e saída dos componentes acima (outros sistemas que se comunicam diretamente com os principais sistemas críticos); e Redes de comunicação que transmitem PII e outras informações confidenciais.

**Compra sem aposta** - Uma compra feita pelo jogador que debita o contador de crédito ou o saldo da conta do jogador e que é usada apenas para fins de entretenimento. Uma compra sem aposta não influencia o resultado do jogo. Um exemplo pode ser a compra de um atributo artístico de um jogo.

**Conta do Jogador (também conhecida como “Conta de Aposta”)** - Uma conta mantida para um jogador onde as informações relativas ao jogo e transações financeiras são registradas em nome do jogador, incluindo, mas não se limitando a, depósitos, saques, apostas, ganhos e ajustes de saldo. O termo não inclui uma conta usada exclusivamente por um operador para rastrear pontos de incentivo ou créditos ou benefícios semelhantes emitidos por um operador para um jogador que podem ser trocados por mercadorias e/ou serviços.

**Contador de Crédito** - Um contador que mantém os valores disponíveis para o jogador efetuar apostas que poderá ser transferido de e para o saldo da conta do jogador.

**Contribuições** - O método financeiro pelo qual o jackpot progressivo ou incremental são acumulados.

**Controle de Acesso:** O processo de conceder ou negar solicitações específicas para obter e usar informações confidenciais e serviços relacionados específicos de um sistema; e para entrar em instalações físicas específicas que abrigam uma rede crítica ou infraestrutura de sistema.

**Controle de Versão** - O método pelo qual um Sistema de Jogo Interativo aprovado em evolução é verificado para estar operando em um estado aprovado.

**Créditos de Incentivo Irrestritos (também conhecidos como “Créditos de Incentivo que Podem ser Trocados”)** - prêmios de incentivos que podem ser resgatados em dinheiro.

**Créditos de Incentivo Restritos (também conhecidos como “Créditos de Incentivo não Reembolsáveis”)** - prêmios de incentivo que não têm valor de resgate em dinheiro ou não podem ser sacados até que uma exigência de aposta ou outras restrições associadas aos créditos sejam atendidas.

**Créditos e/ou Prêmios de Incentivo (também conhecidos como "Prêmios de incentivo")** - Créditos e/ou prêmios que não estão descritos na tabela de pagamento de um jogo, que se baseiam em eventos predeterminados ou critérios estabelecidos pelos parâmetros do Sistema de Jogo Interativo. Um prêmio de incentivo pode ser um prêmio promocional ou um prêmio de bônus.

**Criação de Perfis** - Qualquer forma de processamento automatizado de PII consistindo no uso de PII coletados de várias fontes para avaliar certos aspectos pessoais relativos a uma pessoa física, em particular para analisar ou prever aspectos relativos à situação econômica, preferências pessoais, interesses, confiabilidade dessa pessoa, comportamento, localização, etc.

**Criptografia** - A conversão de dados em uma forma, chamada de texto cifrado, que não pode ser facilmente compreendida por pessoas não autorizadas.

**DDOS, *Distributed Denial of Service*** - Um tipo de ataque em que vários sistemas comprometidos, geralmente infectados por um programa de software destrutivo, são usados para atingir um único sistema. As vítimas de um ataque DDOS consistem tanto no sistema de destino final quanto em todos os sistemas usados e controlados de forma maliciosa pelo hacker no ataque distribuído.



**Display de Jackpot** - Um visor que é usado para indicar o valor do jackpot progressivo ou incremental.

**Dispositivo de Interação do Jogador** - Um dispositivo interno ou externo que se conecta a uma máquina e que registra vários tipos de entradas do jogador, permitindo que o jogador interaja com a máquina. Vários exemplos incluem telas *touchscreen*, joysticks, controladores portáteis, sistemas de câmera, etc. O dispositivo de interação do jogador pode ser com fio ou sem fio. Um dispositivo de interação de jogador “inteligente” suporta comunicações bidirecionais com a plataforma de jogos. Para o propósito desta norma técnica, um teclado tradicional é excluído desta definição, a menos que seja usado para afetar o resultado de um jogo.

**Dispositivo de Jogo Remoto** - Um dispositivo do jogador que, no mínimo, será usado para a execução do jogo. Exemplos de um dispositivo de jogo remoto incluem um computador pessoal, telefone celular, tablet, etc.

**DNS, Domain Name Service** - O banco de dados da Internet distribuído globalmente que (entre outras coisas) mapeia os nomes de máquinas para números IP e vice-versa.

**Dobrar (também conhecido como “Apostar”)** - Um recurso estendido de jogo disponível para um jogador dobrar ou apostar os ganhos atuais.

**Domínio** - Um grupo de computadores e dispositivos em uma rede que são administrados como uma unidade com regras e procedimentos comuns.

**DRP, Disaster Recovery Plan** - Um plano para processar aplicativos críticos e prevenir a perda de dados no caso de uma grande falha de hardware ou software ou destruição de instalações.

**EFT, Transferência Eletrônica de Fundos (também conhecida como “ECT”, “Transferência Eletrônica de Créditos”)** - Uma transferência eletrônica de fundos de uma instituição financeira independente para uma conta de jogador usando um provedor de serviços de pagamento. Isso inclui transferências de Câmara de Compensação Automatizada (ACH).

**Endereço IP - Endereço de Protocolo da Internet** - Um número exclusivo para um computador que é usado para determinar onde as mensagens transmitidas na Internet devem ser entregues. O endereço IP é semelhante ao número da casa para o correio normal.

**Envenenamento de Cache** - Um ataque em que o invasor insere dados corrompidos no banco de dados de cache do serviço de nomes de domínio (DNS).

**Esquema de Desvio do Jackpot** - Uma parte das contribuições do jackpot é desviada para outro fundo ou “fundo de desvio” para ser usado conforme necessário pelo projeto do jackpot progressivo ou jackpot incremental (por exemplo, o fundo de desvio pode ser adicionado ao valor de reinício do próximo jackpot ou ser usado para pagar ganhos simultâneos de um jackpot).

**Estado do RNG** - O estado definido por uma ou mais variáveis na memória do computador e representa um ponto específico dentro do ciclo do RNG. O estado RNG pode ser modificado substituindo uma ou mais dessas variáveis por novos valores ou, de outra forma, misturando os valores com novos dados.

**Falha Próxima** - Mostrando uma combinação vencedora do prêmio principal acima ou abaixo de uma linha de pagamento ativa.

**Firewall** - Um componente de um sistema de computador ou rede projetado para bloquear o acesso ou tráfego não autorizado, ao mesmo tempo que permite a comunicação externa.

**Flight Recorder** - Funcionalidade de recuperação do jogo que registra várias ações físicas do jogador e as correlaciona no tempo com outras entradas do jogo, como ativações da tela de toque, pressionamento de botões, etc., a fim de reconstruir mais completamente o resultado do jogo. Quando usado em conjunto com um jogo contendo um elemento de habilidade física, tal funcionalidade pode ser especialmente útil para registrar/documentar aspectos específicos do histórico do jogo para a fisicalidade, destreza, movimentos ou gestos de um jogador.

**Fundo** - Um reservatório onde as contribuições monetárias serão acumuladas para o jackpot progressivo ou incremental.

**Fundo de Desvio** - O dinheiro arrecadado de acordo com um cronograma de contribuição que se destina a ser usado para acúmulo dos valores de jackpots progressivos e/ou incrementais futuros ou para outros fins.

**Fundos Irrestritos do Jogador** - Fundos do jogador que podem ser resgatados em dinheiro, incluindo créditos de incentivos irrestritos.

**Fundos Restritos do Jogador** - Fundos de jogadores que não são resgatáveis em dinheiro, incluindo créditos de incentivos restritos.

**Geolocalização** - Identifica a localização geográfica no mundo real de um dispositivo de reprodução remota conectado à Internet.

**Gerenciamento de Chaves** - Atividades que envolvem o manuseio de chaves criptográficas e outros parâmetros de segurança relacionados (por exemplo, senhas) durante todo o ciclo de vida das chaves, incluindo sua geração, armazenamento, estabelecimento, entrada e saída e zeragem.

**Grupo de Funções** - Um método de organizar contas de usuário em uma única unidade (por cargo) por meio do qual o acesso às funções do sistema pode ser modificado no nível da unidade e as alterações têm efeito para todas as contas de usuário atribuídas à unidade.

**HTTP - Hypertext Transport Protocol** - O protocolo subjacente usado para definir como as mensagens são formatadas e transmitidas e quais ações os servidores e navegadores devem realizar em resposta aos vários comandos.

**Identificador** - Qualquer fato específico e verificável relativo a um jogador ou grupo de jogadores que é baseado em critérios objetivos relacionados ao jogador ou grupo de jogadores e que pode ser utilizado para afetar alguma mudança prescrita em uma configuração de jogo.

**IDS/IPS, Sistema de Detecção de Intrusão/Sistema de Prevenção de Intrusão** - Um sistema que inspeciona todas as atividades de rede de entrada e saída e identifica padrões suspeitos que podem indicar um ataque de rede ou sistema de alguém tentando invadir ou comprometer um sistema. Usado em segurança de computador, a detecção de intrusão refere-se ao processo de monitoramento de atividades do computador e da rede e análise desses eventos para procurar sinais de intrusão em seu sistema.

**Informações Confidenciais** - Informações como PII, dados de jogos, números de validação, credenciais de autenticação, PINs, senhas, sementes e chaves seguras e outros dados que devem ser tratados de maneira segura.

**Instrumento de Acesso Pré-pago** - Um cartão, código, número de série eletrônico, número de identificação móvel, número de identificação pessoal ou dispositivo usado em conjunto com um Sistema de Jogo Interativo que permite ao jogador acessar fundos que foram pagos antecipadamente e podem ser recuperados ou transferidos em algum ponto no futuro por meio de tal dispositivo.

**Integridade dos Dados** - a propriedade de que os dados são precisos e consistentes e não foram alterados de maneira não autorizada no armazenamento, durante o processamento e durante o trânsito.

**Interface do Jogador** - Um aplicativo ou programa de interface através do qual o usuário visualiza e/ou interage com o Software do Jogador para comunicar suas ações ao Sistema de Jogo Interativo.

**Internet** - Um sistema interconectado de redes que conecta computadores em todo o mundo via TCP/IP.

**Instrumento de Débito** - Um cartão, código ou outro dispositivo com o qual uma pessoa pode iniciar uma transferência eletrônica de valores. O termo inclui, sem limitação, um instrumento de acesso pré-pago.

**Jackpot Incremental** - Um prêmio monetário ou “*payoff*” que aumenta na ocorrência de uma ou mais condições específicas (eventos definidos) estabelecidas pelas regras do jogo. Além do(s) evento(s) definido(s), é aceitável que os jackpots aumentem também de acordo com os créditos apostados no jogo. Um exemplo disso seria um jackpot incremental que aumenta cada vez que o jogador obtém uma vitória específica em um bônus.

**Jackpot Progressivo** - Um prêmio monetário ou “recompensa” que aumenta de acordo com os créditos apostados no jogo.

**Jailbreaking** - Modificar um smartphone ou outro dispositivo eletrônico para remover restrições impostas pelo fabricante ou operadora para permitir a instalação de software não autorizado.

**Jogadas Grátis** - Um modo de jogo que permite a um jogador participar de um jogo sem fazer nenhuma aposta, principalmente com o propósito de aprender ou compreender a mecânica do jogo.

**Jogador Complementar** - Um jogador que foi contratado para participar de um jogo e aposta valores pessoais.

**Jogador Associado** - Um jogador que foi contratado para participar de um jogo e aposta valores em nome da operadora.

**Jogar a partir de um Ponto Salvo** - Um recurso utilizado em alguns designs de jogos de persistência onde a complexidade aumenta ou elementos adicionais são adicionados conforme o jogo continua. Um jogador é capaz de salvar seu progresso e retomar do ponto salvo do jogo.

**Jogo ao Vivo** - Um jogo conduzido por um atendente de jogo (por exemplo, dealer, crupiê, etc.) e/ou outro equipamento de jogo (por exemplo, roleta automática, bombo, dispositivo de jogo, etc.) em um ambiente de jogo ao vivo no qual os jogadores têm a capacidade de revisar o jogo e comunicar as decisões do jogo por meio da plataforma de jogos. Os jogos ao vivo incluem, mas não estão limitados a, sorteios ao vivo, jogos de cartas ao vivo, jogos de mesa ao vivo, jogos de keno ao vivo, jogos de bingo ao vivo e dispositivos de jogos ao vivo ou outros jogos permitidos pelo órgão regulador.

**Jogo de Apostas Múltiplas** - Um jogo onde várias apostas independentes podem ser aplicadas simultaneamente em prêmios anunciados.

**Jogo de Habilidade** - Um jogo apostado em que a habilidade do jogador, ao invés do puro acaso, é um fator que afeta o resultado do jogo conforme determinado durante um período contínuo. Um jogo de habilidade contém um ou mais elementos de habilidade em seu design que podem ser aproveitados por um jogador para impactar a percentagem de retorno.

**Jogo de Persistência** - Um jogo que está associado a um atributo exclusivo (por exemplo, ID do jogador, tema do jogo/ID da tabela de pagamento, etc.) e incorpora um recurso que permite o progresso em direção à concessão de melhorias de jogo e/ou bônus por meio da conquista de alguns resultado do jogo.

**Jogos Interativos** - Jogos, conduzidos por meio do uso de tecnologia de comunicação, que usa um elemento do acaso, habilidade ou estratégia, ou alguma combinação desses elementos na determinação dos prêmios, contém alguma forma de ativação para iniciar o processo de seleção e faz uso de uma metodologia adequada para entrega do resultado determinado para o Dispositivo de Jogo Remoto.

**Jogo Temático (também conhecido como “Programa de Personalidade”)** - O conceito, assunto e metodologia de design em que um jogo é construído, incluindo *artwork*, gráficos do jogo, uma ou mais tabelas de pagamento, efeitos sonoros e música.

**MAC, Message Authentication Code** - Uma soma feita utilizando os dados para verificação criptográfica que usa uma chave simétrica com a finalidade de detectar modificações acidentais e intencionais dos dados.

**Malware** - Um programa que é inserido em um sistema, geralmente secretamente, com a intenção de comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos dados, aplicativos ou sistema operacional da vítima ou de incomodar ou interromper a vítima.

**Mecanismo Físico** - software especializado que aproxima as leis da física, incluindo comportamentos como movimento, gravidade, velocidade, aceleração, massa, etc. para os elementos ou objetos de um jogo. O mecanismo físico é utilizado para colocar elementos/objetos do jogo no contexto do mundo físico ao renderizar gráficos de computador ou simulações de vídeo.

**Melhor Mão de Jogo** - Um método de conluio entre dois ou mais jogadores onde apenas aquele que tem a melhor pontuação sempre joga, enquanto os outros jogadores deixam o jogo.

**Modo Automático** - Um modo escolhido pelo jogador que permite ele fazer apostas automaticamente sem qualquer interação manual, uma vez que uma denominação, aposta e outros atributos de jogo tenham sido selecionados para o jogo.

**Modo de Jogo Alternativo** - qualquer modo de jogo diferente do modo normal. Isto inclui modos como jogos automáticos, torneios e jogos grátis.

**NCE, Equipamento de Comunicação de Rede** - Um ou mais dispositivos que controlam a comunicação de dados em um sistema, incluindo, mas não se limitando a, cabos, switches, hubs, roteadores, pontos de acesso sem fio e telefones.

**Operador** - Uma pessoa ou entidade que opera um Sistema de Jogo Interativo, usando tanto as capacidades tecnológicas do Sistema de Jogo Interativo quanto seus próprios procedimentos internos.

**Oponente Virtual** - Um jogador baseado em computador que participa de um jogo com habilidade e imita efetivamente as ações de um jogador ao vivo.

**Overflow** - Fundo contendo as contribuições que excedem o jackpot progressivo ou quando ultrapassam o teto definido para o jackpot.

**PAR Sheet** - Uma folha de especificações para um jogo que fornece o retorno teórico ao jogador, frequência de acertos, combinação de símbolos, número de rodilhos, número de créditos que podem ser aceitos e lista de faixas de rodilhos conforme aplicável.

**Perfecta (também conhecida como “Exacta”)** - Uma aposta em que o jogador escolhe o primeiro e o segundo colocado em uma competição na ordem correta.

**PII - Informações de Identificação Pessoal** - Informações confidenciais que podem ser usadas para identificar um jogador específico. Os exemplos incluem nome legal, data de nascimento, local de nascimento, número do CPF (ou número de identificação governamental equivalente), número da carteira de motorista, número do passaporte, endereço residencial, número de telefone, endereço de

e-mail, número do instrumento de débito, número do cartão de crédito, número do banco, número da conta ou outras informações pessoais, se definidas pelo órgão regulador.

**PIN, Número de Identificação Pessoal** - Um código numérico associado a um indivíduo e que permite acesso seguro a um domínio, conta, rede, sistema, etc.

**Plano de Contingência** - Política e procedimentos de gestão concebidos para manter ou restaurar as operações do jogo, possivelmente num local alternativo, em caso de emergências, falhas do sistema ou desastres.

**Plataforma de jogo** - O hardware e o software do Sistema de Jogo Interativo que impulsiona o que pode conduzir os recursos comuns as ofertas de jogos, configurações de jogos, RNGs, relatórios, etc.

**Política de Segurança** - Um documento que delinea a estrutura de gerenciamento de segurança e atribui claramente as responsabilidades de segurança e estabelece a base necessária para medir o progresso e a conformidade com segurança.

**Porta** - Uma entrada física ou um ponto de saída de um módulo que fornece acesso ao módulo para sinais físicos, representados por fluxos de informações lógicas (portas fisicamente separadas não compartilham o mesmo pino físico ou fio).

**Prêmio de Bônus** - Um prêmio de incentivo baseado em um evento do jogo ou em algum evento externo que não considera nenhuma atividade específica da conta do jogador. Os exemplos incluem prêmios multiplicados, em que o jogo multiplica todos os ganhos dentro de um intervalo especificado por um valor especificado ou uma fração de prêmio que é ganho quando uma porcentagem do jogo de todos os jogos linkados atingem um valor pre-determinado aleatoriamente.

**Prêmio Misterioso** - Um prêmio pago por um jogo que não está associado a uma combinação específica da tabela de pagamento.

**Prêmio Promocional** - Um prêmio de incentivo com base em critérios de atividade de jogador predefinidos que estão vinculados a uma conta de jogador específica, que geralmente se repetem. Os exemplos incluem ganhar créditos restritos que correspondem ao seu primeiro depósito, atribuição de pontos para uma determinada quantidade de créditos jogados em um jogo; conceder créditos por apostar mais do que uma certa quantidade de créditos em um período de tempo específico.

**Prestador de Serviços de Localização** - entidade que identifica ou fornece informações para a identificação da localização geográfica de indivíduos.

**Prestador de Serviços de Pagamento** - Uma entidade que facilita diretamente o depósito ou a retirada de fundos das contas dos jogadores.

**Prestador de Serviços de Segurança das Informações** - Uma entidade que fornece serviços de gerenciamento, suporte, segurança ou recuperação de desastres para hardware ou software regulamentado.



**Prestador de Serviços Terceirizado** - Uma entidade que atua em nome de um operador para fornecer serviços usados para a condução geral de jogos interativos.

**Prestador de Serviços de Verificação de Identidade** - Uma entidade que verifica ou fornece informações para a verificação da identificação de indivíduos.

**Programa de Controle Crítico** - Um programa de software que controla comportamentos relativos a qualquer padrão técnico aplicável e/ou requisito regulatório.

**Programa de Detecção de Vírus** - Software usado para prevenir, detectar e remover vírus de computador, incluindo malware, worms e cavalos de Tróia.

**Programa de Fidelidade do Jogador** - Um programa que fornece prêmios de incentivo para jogadores com base no volume de jogo ou receita recebida de um jogador.

**Protocolo** - Um conjunto de regras e convenções que especifica a troca de informações entre dispositivos, por meio de uma rede ou outra mídia.

**Protocolo de Comunicação Seguro** - Um protocolo de comunicação que fornece a proteção adequada de confidencialidade, autenticação e integridade de conteúdo.

**Protocolo sem Estado** - Um esquema de comunicação que trata cada solicitação como uma transação independente, não relacionada a nenhuma solicitação anterior, de forma que a comunicação consiste em pares independentes de solicitações e respostas.

**Proxy** - Um aplicativo que “interrompe” a conexão entre o cliente e o servidor. O proxy aceita certos tipos de tráfego que entram ou saem de uma rede e os processa e encaminha. Isso fecha efetivamente o caminho direto entre as redes internas e externas. Tornando mais difícil para um invasor obter endereços internos e outros detalhes da rede interna.

**Quinella** - Aposto em que serão previstos os dois primeiros lugares de uma competição, mas não necessariamente na ordem de chegada.

**Rake, Comissão ou Taxa** - Um valor retido e não distribuído pelo operador do valor total apostado em um jogo.

**Range do RNG** - O comprimento da sequência ordenada de números brutos produzidos pelo RNG. Quando o RNG é cíclico, ele tem um range finito. Caso contrário, diz-se que o RNG tem um range infinito.

**Registro de Data/Hora** - Um registro da data e hora do Interactive Gaming System que é adicionado a uma mensagem no momento em que ela é criada.

**Regras do Jogo (também conhecidas como "Regras da Casa")** - Qualquer informação escrita, gráfica e auditiva compilada pelo operador com a finalidade de resumir partes dos controles internos

e outras informações necessárias para informar o público sobre a funcionalidade das operações dos jogos interativos.

**Regras de Rendição** - Uma opção disponível em alguns jogos de cartas onde o jogador pode desistir de metade de sua aposta em vez de jogar sua mão ativa de cartas. Existem dois tipos de rendição: cedo e tarde. Estes termos referem-se a se um dealer verifica ou não para ver se ele/ela tem um blackjack (quando um Ás ou 10 está aparecendo) antes de o jogador tomar a decisão de rendição.

**Risco** - A probabilidade de uma ameaça ter sucesso em seu ataque contra uma rede ou sistema.

**RNG, Gerador de Números Aleatórios** - Um dispositivo computacional ou físico, algoritmo ou sistema projetado para produzir números de uma maneira indistinguível da seleção aleatória.

**RNG Baseado em Hardware** - Um RNG que deriva sua aleatoriedade de eventos físicos de pequena escala, como feedback de circuito elétrico, ruído térmico, decaimento radioativo, rotação de fóton, etc.

**RNG Baseado em Software** - Um RNG que deriva sua aleatoriedade de um algoritmo baseado em computador ou baseado em software.

**RNG Criptografado** - Gerador de números aleatórios (RNG) resistente ao ataque ou ao comprometimento feito por hacker inteligente com recursos computacionais modernos que tenha conhecimento do código-fonte do RNG e/ou de seu algoritmo. RNGs criptografados não podem ser "quebrados" de nenhuma maneira para prever valores futuros.

**RNG Mecânico (também conhecido como "Dispositivo de Aleatoriedade Física")** - Um RNG que gera resultados mecanicamente, empregando as leis da física. As implementações de jogos ao vivo incluem, mas não estão limitadas a, rodas mecânicas, cilindros, sopradores, embaralhadores, etc.

**Root** - Obtenção de acesso *root* ao código do sistema operacional para modificar o código do software no telefone celular ou outro dispositivo de reprodução remota ou instalar software que o fabricante não permitiria a instalação.

**RTP, Retorno ao Jogador** - Uma relação entre o 'valor total ganho' e o 'valor total apostado' por um jogador. Tal retorno pode ser "teórico" (com base em cálculos matemáticos ou simulações) ou "real" (com base calculado com os valores reais de um jogo).

**Seeding/Seed** - A inicialização das variáveis de estado de um RNG. O valor ou valores de origem usados para inicialização é a semente.

**Segurança da Informação** - Proteger as informações e os sistemas de informação contra acesso não autorizado, uso, divulgação, interrupção, modificação ou destruição, a fim de fornecer integridade, confidencialidade e disponibilidade.

**Senha** - Uma sequência de caracteres (letras, números e outros símbolos) usada para autenticar uma identidade ou para verificar a autorização de acesso.

**Servidor** - Uma instância em execução de software capaz de aceitar solicitações de clientes e do computador que executa esse software. Os servidores operam dentro de uma Arquitetura Cliente-Servidor, na qual “servidores” são programas de computador executados para atender as solicitações de outros programas (“clientes”). Neste caso, o “servidor” seria o Sistema de Jogo Interativo e os “clientes” seriam os Dispositivos de Jogo Remoto.

**SGSI, Sistema de Gestão de Segurança da Informação** - Um sistema de gestão documentado e definido que consiste em um conjunto de políticas, processos e sistemas para gerenciar riscos aos dados organizacionais, com o objetivo de garantir níveis aceitáveis de risco à segurança da informação.

**Shellcode** - Um pequeno pedaço de código usado como útil na exploração da segurança. O *Shellcode* explora a vulnerabilidade e permite que um invasor reduza a garantia de informações de um sistema.

**Sessão de jogo** - O período de tempo que começa, no mínimo, quando um jogador inicia um jogo ou série de jogos em uma plataforma de jogo, fazendo uma aposta e termina no momento do resultado final do jogo para esse jogo ou série de jogos e coincidente com a oportunidade de o jogador sair do jogo.

**Sessões de Jogos P2P, Sessões de Jogos Peer-to-Peer** - Ambientes que oferecem aos jogadores a oportunidade de jogar uns contra os outros. Nesses ambientes, o operador geralmente não se envolve na sessão de jogo como uma parte (por exemplo, jogo bancado pela casa), mas geralmente fornece o ambiente para uso de seus jogadores e cobra um rake, comissão ou taxa pelo serviço.

**Sistema de Jogo Interativo** - O hardware, software, firmware, tecnologia de comunicação, outros equipamentos, bem como os procedimentos do operador implementados para permitir a participação do jogador no jogo e, se compatível, o equipamento correspondente relacionado à exibição dos resultados do jogo, e outras informações semelhantes necessárias para facilitar a participação do jogador. O sistema fornece ao jogador os meios para jogar. O sistema fornece ao operador os meios para revisar as contas dos jogadores, desabilitar jogos, oferecer vários jogos/transações financeiras e relatórios de contas, inserir resultados para jogos ao vivo e definir quaisquer parâmetros configuráveis.

**Soft-Play** - Um método de conluio em que um ou mais jogadores renunciam a jogar contra outro jogador em situações em que tal comportamento não é razoável de acordo com as práticas normais de jogo (por exemplo, um jogador deixa o jogo mesmo que a vitória seja segura).

**Software do Jogador** - O software usado pelo jogador para efetuar transações financeiras e de jogos junto ao Sistema de Jogo Interativo que, com base no design, é baixado ou instalado no Dispositivo de Jogo Remoto ou executado a partir do Sistema de Jogo Interativo que é acessado pelo Dispositivo de Jogo Remoto. Ou uma combinação dos dois. Exemplos de software de jogador incluem pacotes de software de download proprietários, html, flash, etc.

**Tabela de Pagamento (também conhecida como "Variação")** - O comportamento matemático de um jogo com base nos dados da *PAR Sheet* do fabricante, incluindo a percentagem de retorno e refletindo todos os pagamentos/prêmios possíveis.

**TCP/IP, *Transmission Control Protocol/Internet Protocol*** - O conjunto de protocolos de comunicação usado para conectar hosts na Internet.

**Taxa de incremento** - O valor configurável ou codificado usado para incrementar o jackpot progressivo ou incremental.

**Tecnologia de Comunicação** - Qualquer método usado e os componentes empregados para facilitar a transmissão e o recebimento de informações, incluindo transmissão e recepção por sistemas usando fio, sem fio, cabo, rádio, microondas, luz, fibra óptica, satélite ou redes de dados de computador, incluindo a Internet e intranets.

**Tomada de Decisão Automatizada** - A capacidade de tomar decisões por meios tecnológicos com base em PII ou dados fornecidos diretamente pelos jogadores; dados observados sobre jogadores; dados derivados ou inferidos (por exemplo, classificação de risco). Para qualquer tipo de processamento a ser classificado como automatizado em vez de apenas automatizado, deve haver envolvimento humano significativo no processo (por exemplo, por meio de revisão ou filtragem) e esse envolvimento humano deve ocorrer antes da decisão final.

**Torneio (também conhecido como "Concurso/Torneio")** - Um evento organizado e controlado que permite a um jogador participar de um jogo competitivo contra outros jogadores. Um torneio sem receita envolve apenas o jogo não apostado usando créditos do torneio ou pontos que não têm valor em dinheiro. Já um torneio com receita permite o jogo apostado em conjunto com a operação do torneio.

**Touch Screen** - Um dispositivo de exibição de vídeo que também atua como um dispositivo de entrada do jogador usando locais de pontos de toque elétricos na tela.

**Trifecta** - Uma aposta na qual um jogador ganha ao selecionar os três primeiros finalistas de uma competição na ordem correta de chegada.

**Trilha de auditoria** - Um registro que mostra quem acessou um sistema e quais operações o usuário realizou durante um determinado período.

**Utilização do Link** - a porcentagem de tempo que um link de comunicação está envolvido na transmissão de dados.

**Valor de Reinício** - A quantia de um jackpot progressivo ou incremental inicialmente oferecida, antes de começar a aumentar.

**Valor Inicial** - O valor base do jackpot progressivo ou incremental (não inclui valores de fundos de estouro ou desvio).

**Vírus** - Um programa de auto-replicação, geralmente com intenção maliciosa, que é executado e se espalha modificando outros programas ou arquivos.

**Virus Scanner** - Software usado para prevenir, detectar e remover vírus de computador, incluindo malware, worms e cavalos de Tróia.

**VPN - *Virtual Private Network*** - Uma rede lógica estabelecida em uma rede física existente e que normalmente não inclui todos os nós presentes na rede física.

**Vulnerabilidade** - Software, hardware ou outros pontos fracos em uma rede ou sistema que podem fornecer uma “porta” para a introdução de uma ameaça.

**Wi-Fi** - A tecnologia padrão de rede local sem fio (WLAN) para conectar computadores e dispositivos eletrônicos entre si e/ou à Internet.