

CONTENIDO SESIÓN ACLARACIONES DEL PLIEGO DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD EXPTE. 19/007

1. No está definido un formato específico en que deban entregarse las evidencias de la verificación de identidad cuando se produzca la devolución del servicio. El formato será acordado con el contratista antes de iniciar la fase de devolución.
2. No se requiere que la verificación documental de identidad sea realizada por operadores, lo demandado es una verificación automatizada realizada por un sistema informático.
3. Las prescripciones técnicas indican que los operadores deberán ser capaces de recoger de forma manual las mismas evidencias que el Servicio de verificación de identidad para aquellos clientes que así lo soliciten porque no hayan sido capaces de ejecutar el servicio automatizado. En este caso el usuario remitirá por correo electrónico fotocopia de documento de identidad y fotografía, en la verificación podrá utilizarse el sistema informático o ser realizada con la intervención del operador. Las pruebas documentales deberán incorporarse al sistema para ser custodiadas de manera análoga a las automatizadas.
4. El adjudicatario tratará los datos de carácter personal de los usuarios como encargado del tratamiento por parte de SELAE.
5. No se demanda de manera específica formación para el personal de SELAE pero se entiende que deberá haber algún tipo de formación y/o manuales de usuario de las herramientas de backoffice que SELAE debe utilizar.
6. No existen elementos tecnológicos anti-fraude en la infraestructura TIC de SELAE que atiende el sitio web o la app, sí se dispone de elementos WAF.
7. En la página 5 de las prescripciones técnicas existe una errata en la frase “La distribución de usuario prevista tal y como se indica en el anexo 6 del cuadro resumen (CR verificación documental identidad)”. El texto debería decir: “El volumen de verificaciones que se especifica en los puntos 9.2.3 y 9.2.4 del Cuadro Resumen”
8. Como información adicional de volumen de verificaciones a realizar se indica que el volumen de nuevos usuarios que se registran en SELAE, y que tendrán que verificarse, es de alrededor de 14.000 mensuales. Los usuarios activos ya registrados actualmente, y que tendrán que verificarse siguiendo la normativa publicada por la Dirección General de Ordenación del Juego, están entorno a los 520.000.
9. Como parte del servicio se debe consultar la identidad en listas públicas de sanciones o contramedidas financieras internacionales, en caso de que la consulta tenga resultado positivo no se debe interrumpir el proceso de verificación de identidad pero el servicio deberá indicar la condición de positivo en el resultado de la verificación. SELAE revisará estos casos y notificará al adjudicatario los falsos positivos para que sean incluidos en una lista blanca.
10. No se pide como parte del servicio que se verifique la identidad en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGAJ).
11. SELAE no dispone de mecanismos específicos para proteger su app para dispositivos móviles frente a suplantación y modificación de código en Apple Store o Google Play.

12. No se requiere que el software del servicio de verificación de identidad tenga soporte multi-idioma.
13. El plazo máximo de 9 meses para la entrega y aceptación del servicio se debe entender desde la firma del contrato. Este plazo no está relacionado con la fecha de la entrada en vigor de la Resolución sobre verificación documental de identidad de los participantes de la Dirección General de Ordenación del Juego.
14. SELAE no tiene inconveniente en que, como parte del servicio de operadores para soporte de atención al cliente, se incluya un sistema de chatbot pero esto debe ser sin detrimento de que el servicio telefónico cumpla las prescripciones técnicas publicadas.
15. El requisito “el servicio debe ser capaz de atender, por un operador, el 80% de las llamadas que se reciban en menos de 1 minuto” publicado como parte de las prescripciones técnicas se refiere a que el 80% de las llamadas recibidas tendrán menos de 1 minuto de tiempo de espera antes de que sean descolgadas o atendidas por un operador, el servicio podrá utilizar un sistema automático de contestador pero seguirá requiriéndose que en el 80% de los casos un operador atienda la llamada antes de transcurrido 1 minuto.
16. Las interfaces de programación y software de SELAE con el que se deberá integrar el servicio de verificación de identidad están documentadas.
17. El apartado 4.6.2.1 de las prescripciones técnicas se describen dos casos de uso para integrar el servicio de verificación de identidad en los aplicativos de SELAE. Un caso de uso responde al acceso a la verificación de identidad desde la pantalla de Perfil de Usuario de usuarios ya registrados. El segundo caso de uso hace referencia a la verificación de identidad durante el proceso de registro de un nuevo usuario.