



Expediente 252910PA0001

**Informe Justificativo de requerimiento de Adscripción de Medios para la contratación de los servicios de almacenamiento y procesamiento administrado y gestionado, seguridad y monitorización de las infraestructuras tecnológicas que sustentan y posibilitan el ejercicio de competencias atribuidas a la Dirección General de Ordenación del Juego**

Dentro de la contratación asociada al expediente 252910PA0001, mediante la cual se pretende cubrir las necesidades de servicios de uso de infraestructuras y plataforma tecnológica de proceso de datos de la Dirección General de Ordenación del Juego (en adelante DGOJ) para un periodo de dos años, se contempla dentro de los servicios demandados el "Servicio Avanzado de Soporte Especializado para la base de datos Oracle" (apartado 4.2.16 del Pliego de Prescripciones Técnicas), para el cual se requiere en el pliego técnico que sea proporcionado directamente por el fabricante de la tecnología, exigiendo en la fase de adscripción de medios del futuro adjudicatario el compromiso alcanzado con dicho fabricante para la provisión del servicio indicado.

El presente informe justifica la necesidad del órgano proponente, a la vista de los requisitos técnicos especializados reflejados en el pliego técnico, de este requerimiento de exclusividad en la prestación del servicio por parte del fabricante, ante la criticidad de los sistemas e información gestionada por esta Dirección General para el ejercicio de las competencias atribuidas con los mínimos de calidad y seguridad exigidos como regulador en sus tareas de inspección y control del mercado de juego y como custodio de información sensible en materia de salud pública y protección de datos.

**ANTECEDENTES JURÍDICOS**

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 fue creado a través del Real Decreto 829/2023, de 20 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, y a él corresponde la propuesta y ejecución de las políticas del Gobierno en materia de consumo, protección del consumidor y de juego, que hasta entonces estaban integradas en el Ministerio de Consumo.

Real Decreto 209/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, atribuye a la Dirección General de Ordenación del Juego (en adelante DGOJ), bajo la Secretaría General de Consumo y Juego, las competencias vinculadas a la regulación, autorización, supervisión, coordinación, control y, en su caso, sanción, de las actividades de juego de ámbito estatal.

Así mismo, la Dirección general de Ordenación del Juego asume el objeto, funciones y competencias que la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego atribuye a la extinta Comisión Nacional del Juego.

El R.D. 1613/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a los requisitos técnicos de las actividades de juego, establece en su artículo 26.3, en relación a la identificación de los participantes en las actividades de juego, que el órgano competente (en este caso la DGOJ) establecerá los procedimientos necesarios para facilitar la autenticación y comprobación de los datos de identidad de los residentes en España en tiempo real.

En el artículo 27.2 dicho R.D. establece que la DGOL dispondrá los medios necesarios y establecerá los procedimientos adecuados para permitir a los operadores el acceso telemático al Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego. Estos medios se

CORREO ELECTRÓNICO:

dgoj.dgeneral@ordenacionjuego.gob.es

1 / 4

C/ ATOCHA, 3  
28071 MADRID  
TEL: +34 91 571 40 80  
FAX: +34 91 571 17 36





articulan a través de unos servicios web desarrollados por la DGOJ para facilitar a los operadores de juego con licencia dicha consulta.

En lo relativo al a supervisión, dicho R.D. establece en su capítulo IV las características del sistema de control interno que deben implantar los operadores para registrar la totalidad de las operaciones de juego y transacciones económicas que realicen los jugadores, cuyo modelo de datos se desarrolla en la Resolución de 18 de noviembre de 2011, de la Dirección General de Ordenación del Juego, y que constituyen la base del sistema de monitorización de las operaciones de juego.

## SISTEMAS FÍSICOS Y LÓGICOS DE LA D.G. DE ORDENACION DEL JUEGO

Al objeto de facilitar el cumplimiento de estos requisitos, la DGOJ ofrece a los operadores de juego a través de sus servicios de administración electrónica, servicios web (SVJ – Servicio de Verificación de Jugadores-) que les permiten verificar la identidad de los participantes en los juegos nacionales y residentes, así como su inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), mecanismos de utilización obligatoria como medio de protección de los sectores vulnerables, menores y aquellas personas que han ejercido su derecho de autoexclusión en relación a los juegos de azar, y que por ello deben prestarse en modalidad 24x7. Existe, por tanto, una dependencia de los productos y servicios comercializarlos por los operadores de juego online con el SVJ ofrecido por la DGOJ, de tal forma que pérdidas de servicios de este ocasionan la interrupción de los servicios comercializados por los operadores de juego online, con la posible solicitud de responsabilidad patrimonial a la Administración ya que los operadores soportan el pago de una tasa anual cuyo propósito es el mantenimiento de los servicios ofrecidos por el regulador.

Por otro lado, las tareas de monitorización y supervisión de las operaciones de juego y de las transacciones económicas que se realicen entre los participantes y la unidad central de juegos del operador, se recogen en el capítulo IV del RD 1613/2011. Dicha norma establece para el operador un sistema de control interno (en adelante SCI) que capture y registre dicha información para su posterior acceso por la DGOJ en los formatos xml exigidos por Resolución 18 de noviembre de 2011. Esos datos son utilizados por la DGOJ en los procedimientos sancionadores, denuncias o investigación de amaños y blanqueo, estos últimos en colaboración con las Fuerzas de Seguridad del Estado u otros organismos competentes, así como en el diseño de políticas públicas destinadas a la protección de los sectores vulnerables.

Así mismo, dentro de las competencias señaladas se encuentra la puesta en marcha de los procedimientos electrónicos de los que la DGOJ es competente. Para tal fin se dispone de una Sede Electrónica ad-hoc que alberga dichos procedimientos, así como aquellos otros servicios de carácter interno que soportan a los anteriores.

En cuanto al Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), que hasta la entrada en vigor de la Ley 13/2011 gestionaba el Ministerio del Interior, la DGOJ asumió el mantenimiento y adaptación de la aplicación y la base de datos que lo soportaba.

De igual manera, al asumir las funciones reguladoras que desempeñaba en su momento el Ente Público Empresarial Loterías y Apuestas del Estado, la DGOJ tuvo que asumir la aplicación de gestión de las Autorizaciones Administrativas para juego ocasional que regula el artículo 12 de la Ley 13/2011.

## JUSTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

Todos los sistemas anteriormente descritos tienen soportada la información que manejan en el gestor de base de datos Oracle 12c, que se caracteriza por:





- Criticidad del servicio: los servicios web de identificación de jugadores y presencia en RGIAJ tienen que estar funcionando en modo 24x7 ya que la actividad comercial de los operadores depende de ese servicio, por lo que la ausencia del servicio daría como resultado una posible reclamación de lucro cesante de los operadores de juego online contra la Dirección General.
- Seguridad y confidencialidad de la información: no solo el RGIAJ tiene información de alta sensibilidad por lo que supone estar inscrito en un registro relacionado con un problema de salud pública –ludopatía–, sino que al recibir información sobre la actividad económica de los operadores de juego online (ya sea recibida a través de la sede electrónica en relación a las licencias concedidas o a través del sistema de monitorización de operadores donde se refleja toda la actividad de juego), la información que tiene la DGOJ es de un alto valor para el desarrollo de un nuevo mercado y cualquier fuga o filtración puede generar pérdidas millonarias y dar al traste costosas estrategias de posicionamiento en el mercado del juego.
- Gran volumetría: tanto la consulta a los servicios web de identificación y presencia en RGIAJ como los servicios de descarga de datos de monitorización de operadores de juego online suponen el manejo de cantidades ingentes de información que deben ser consultadas por la Subdirección General de Inspección en el ejercicio de sus competencias, resultando esta funcionalidad crítica y alcanzando en ocasiones ciertos límites de los productos adquiridos, necesitando acceso a información de soporte especializado.
- Trazabilidad y no repudio de la información contenida en la base de datos, dado que la información de la misma es utilizada en procedimientos sancionadores o investigaciones policiales, entre otros usos, en los que su valor es probatorio y por tanto debe asegurarse su inalterabilidad, así como el origen y los resultados obtenidos como consecuencia del tratamiento de los datos.

Por todo ello, la DGOJ tiene la necesidad de incluir en su plan de contingencia de servicio de TI, debido a su criticidad para las actividades inspectoras y reguladoras del mercado, las bases de datos que dan servicio al sistema de monitorización y supervisión de las operaciones de juego, al Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), así como las bases de datos que permiten la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos cuyas competencias tiene atribuida la DGOJ, funciones para las que se precisan funcionalidades especiales del software de base de datos utilizado: particionamiento, seguridad, auditoría, alta disponibilidad, ....

Dada la criticidad del servicio antes indicada y las especiales peculiaridades tecnológicas de la infraestructura de TI en la que son utilizados los productos ORACLE adquiridos por la DGOJ, es imprescindible para la realización de las competencias encomendadas a esta Dirección General el disponer de un servicio de soporte especializado, de carácter reactivo, proactivo, correctivo, de asesoría tecnológica y control de calidad específica de los productos adquiridos. Adicionalmente, es necesario disponer de los canales necesarios para, en el caso de encontrar errores de software, el que los mismos sean solucionados de la forma más ágil posible, desarrollando y entregando versiones experimentales desarrolladas ad-hoc para la DGOJ. Así mismo, es notorio el exhaustivo conocimiento del propio fabricante en relación a sus productos, pudiendo acceder a funcionalidades de los mismos no liberadas para su utilización comercial o a bases de conocimiento no accesibles por el resto de proveedores.

A este respecto, la división de servicios de Oracle “Advanced Customer Support” (ACS), proporciona servicios y conocimiento en exclusividad, incluyendo como prestación clave el denominado servicio de Alertas Proactivas o “Proactive Alerts”, fundamentado en el conocimiento técnico del cliente y su infraestructura y necesidades específicas, la Base de Conocimientos Interna de Oracle, y la experiencia adquirida en otras plataformas análogas a la del cliente.





Este servicio exclusivo está orientado a proporcionar recomendaciones proactivas para prevenir una pérdida completa de servicio u otro fallo importante en ciertos productos y configuraciones de uso de productos Oracle mediante la implementación de un solución o acción recomendada antes incluso de que el problema se manifieste, proporcionando notificaciones proactivas en tiempo real de problemas potenciales que pudieran impactar en la fiabilidad del sistema u ocasionar una caída no planificada del mismo, al disponer los ingenieros de ACS de acceso a información contenida en la base datos de conocimiento interna global de Oracle relativa a sus productos, la cual es proporcionada por los grupos globales de Soporte y Desarrollo de Oracle, abarcando la totalidad del portfolio de Productos Oracle.

De esa forma se genera una información útil y valiosa que aporta un nivel de eficacia, eficiencia y seguridad exclusiva en el uso de los Productos Oracle, aspectos de capital importancia para el funcionamiento de la DGOJ.

Este servicio se facilita exclusivamente a clientes con contrato de ACS, y puede contener información que no esté disponible para otros clientes de Oracle en otros canales como support.oracle.com (MOS). Permite, así mismo, mejorar el mantenimiento preventivo y reactivo del cliente. De forma preventiva al disponer de “assessments” más adecuados, y reactiva al poder solventar las incidencias de forma más rápida al basarse en información interna de Oracle disponible para la resolución de casos similares.

Todo ello conforma un entorno donde, con el objetivo de asegurar el servicio que competencialmente está asignado a esta Dirección General y eliminar los riesgos en cuanto a reclamaciones patrimoniales a la Administración, así como la seguridad jurídica de los procedimientos administrativos que en esta tienen lugar, es imprescindible que el servicio de soporte solo pueda ser suministrado con las garantías suficientes por el fabricante de la tecnología utilizada por esta Dirección General.

EL DIRECTOR GENERAL DE ORDENACIÓN DEL JUEGO  
D. Mikel Arana Echezarreta

