

**NORMAS TÉCNICAS
RELATIVAS AO RELATÓRIO DE CONCESSÃO DA EXPLORAÇÃO E COBRANÇA
DE JOGOS A QUE SE REFERE O ARTIGO 6.º, N.º 3, DO DECRETO
LEGISLATIVO N.º 41, DE 25 DE MARÇO DE 2024**

ÍNDICE

PREFÁCIO	3
PARTE I	4
1. OBRIGAÇÕES DO CONCESSIONÁRIO	5
1.1 ATIVIDADES NECESSÁRIAS PARA A OFERTA DE JOGOS	5
1.2 CONTEÚDO DO RELATÓRIO TÉCNICO	6
2. INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES ENTRE O SISTEMA DO CONCESSIONÁRIO E O SISTEMA CENTRALIZADO	9
3. REGRAS PARA A VERIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONFORMIDADE	10
PARTE II	12
4. SISTEMA DO CONCESSIONÁRIO	13
5. SISTEMA DE JOGO	17
6. PLATAFORMA DE JOGO	18
7. APLICAÇÃO DE JOGO	19
8. SISTEMA DE ACEITAÇÃO DO JOGO	20
9. CONCESSIONÁRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	21
10. SISTEMA DE APRESENTAÇÃO DA OFERTA DE JOGOS (SÍTIO WEB E/OU APLICAÇÃO)	22
11. REDE DE LIGAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES PARA A TRANSFERÊNCIA DE INFORMAÇÕES	24
12. SISTEMA DE CONTA DE JOGO DO CONCESSIONÁRIO	26

PREFÁCIO

O presente documento estabelece as especificações técnicas que definem as tarefas e funções, bem como os requisitos técnicos a assegurar pelo **concessionário** para a exploração e cobrança à distância de jogos públicos. No corpo do documento, os termos a **negrito** possuem o mesmo significado que na nomenclatura única das definições.

A Parte I do presente documento descreve em pormenor o conteúdo das atividades e funções confiadas no âmbito da concessão, enquanto a Parte II estabelece os requisitos técnicos mínimos vinculativos para a realização das atividades a assegurar e garantir pelo **concessionário**.

PARTE I

**DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES E FUNÇÕES PÚBLICAS
CONFIADAS NO ÂMBITO DA CONCESSÃO**

1. OBRIGAÇÕES DO CONCESSIONÁRIO

Para a execução das tarefas a que o **concessionário** está obrigado, o concessionário deve interagir com as seguintes entidades:

- **ADM**: tem por missão a direção estratégica, a governação e a gestão, bem como a supervisão e o controlo de todo o **sistema de jogos** e fluxos de caixa;
- **Sistema centralizado**: o sistema informático da ADM, interligado com o **sistema do concessionário** para efeitos de verificação, atribuição do código único aquando da validação do recibo de participação ou do direito de participar, para determinar a taxa única, e quaisquer outras funções, em conformidade com a legislação em vigor.

1.1 ATIVIDADES NECESSÁRIAS PARA A OFERTA DE JOGOS

Para a oferta de jogos, o **sistema centralizado** atribui e regista o código único da aposta, em conformidade com as disposições em vigor que regulam a sua cobrança. Esse registo é válido para efeitos do débito da aposta ou das apostas, bem como para o crédito de prémios e reembolsos.

O **concessionário**, para além do que está expressamente previsto na Convenção, deve assegurar e garantir:

1. A execução e gestão do **sistema do concessionário**, em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas no presente documento;
2. O estabelecimento de um sistema de *recuperação de desastres* para a rastreabilidade e reconstrução de todas as informações até ao momento do desastre. Por conseguinte, este sistema deve permitir o armazenamento de uma cópia dos dados em tempo real ou a intervalos não superiores a 120 segundos a contar do momento em que foram gerados ou alterados na base de dados principal. A cópia dos dados deve ser armazenada num sítio geograficamente distinto do sítio principal;
3. A execução e gestão da sua própria **rede de ligação de telecomunicações** para a transferência de informações, bem como as modalidades de diálogo com o **sistema centralizado**, em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas no presente documento e nos protocolos de comunicação;

4. A adaptação do **sistema do concessionário** em caso de alterações regulamentares ou de alterações definidas pela ADM;
5. O intercâmbio de informações com o **sistema centralizado**;
6. A criação e gestão de um sítio Web pertencente ao **concessionário** que é acedido através de um domínio de Internet registado pelo **concessionário** e cuja extensão de primeiro nível deve coincidir necessariamente com o domínio de nível superior «.it»;
7. A execução e gestão de quaisquer **aplicações** para exibir os tipos de jogos oferecidos e a gestão de cada jogo;
8. A execução e gestão de um **sistema de contas de jogo do concessionário** para o registo de jogadores e para o acesso à respetiva conta de jogo;
9. A aceitação e o débito da aposta ou das apostas, incluindo qualquer montante de bónus utilizado pelo jogador para participar no jogo; As operações acima referidas devem prever a transmissão simultânea ao **sistema centralizado** do saldo da conta de jogo, mostrando a parte dos restantes bónus;
10. A verificação das apostas efetuadas e dos eventuais prémios ou reembolsos, o pagamento dos prémios e o seu crédito, incluindo o montante do prémio eventualmente vencido, após validação pelo **sistema centralizado**; As operações acima referidas devem prever a transmissão simultânea ao **sistema centralizado** do saldo da conta de jogo, mostrando a parte dos restantes bónus;
11. A apresentação dos dados do resumo das apostas, que devem incluir:
 - a) Apenas o código único atribuído pelo **sistema centralizado** ao validar o recibo de participação ou o direito de participar e o montante do débito correspondente da conta;
 - b) O número de identificação da conta de jogo e o código fiscal do titular da conta de jogo, de acordo com os procedimentos previstos na legislação em vigor;
 - c) Quaisquer outras informações relacionadas com a aposta;
12. A conservação de detalhes analíticos dos movimentos e apostas realizados, em conformidade com os requisitos da legislação em vigor, também para fornecer ao jogador provas do detalhe analítico da sua conta de jogo na qual devem ser reportados todos os movimentos, incluindo os montantes, com as razões relativas para a determinação do saldo;

13. A apresentação de um pedido de armazenamento de um depósito, de um levantamento, de atribuição de prémios e de ajustamentos da conta de jogo. O movimento da conta de jogo só é permitido após o armazenamento correto pelo **sistema centralizado** de todas as atividades descritas;
14. Verificação da conformidade por uma das entidades identificadas pela ADM do **sistema do concessionário**, incluindo todas as suas componentes, entre as quais o sítio Web e as **aplicações**.

O **concessionário** deve igualmente:

- Descrever o **sistema do concessionário** e a sua própria **rede de ligação de telecomunicações** para a transferência de informações constantes do relatório técnico a enviar à ADM antes da notificação do início da **rede de telecomunicações**; Uma versão atualizada deste relatório técnico deve ser enviada à ADM após manutenção extraordinária e/ou organizacional;
- Transmitir quaisquer aditamentos ao relatório técnico à ADM no prazo de 10 dias a contar da data de apresentação do pedido.

1.2 CONTEÚDO DO RELATÓRIO TÉCNICO

O relatório técnico deve conter, em todas as páginas, um título constituído, pelo menos, por:

- Título;
- Versão;
- Data;
- Código de concessão;
- Nome da sociedade do **concessionário**.

O relatório técnico deve ser obrigatoriamente elaborado em conformidade com, pelo menos, a estrutura indicada:

1. Uma lista de eventuais revisões e alterações em relação à versão anterior;
2. O **sistema do concessionário**;
3. As soluções adotadas para a gestão das atividades confiadas no âmbito da concessão, com prova de quaisquer atividades confiadas a um **concessionário de serviços**;
4. O **sistema de conta de jogo do concessionário**;

5. **Os sistemas de jogo;**
6. **As plataformas de jogo;**
7. **As aplicações de jogo;**
8. **O sistema de aceitação do jogo**
9. A **rede de ligação de telecomunicações** para a transferência de informações e todas as ligações necessárias para a comunicação entre os componentes, incluindo os tempos de intervenção em caso de avaria;
10. O **sistema de apresentação da oferta de jogos** (sítio Web e **aplicação**);
11. A localização dos componentes;
12. A segurança lógica, física, do perímetro e do ambiente;
13. A segurança do equipamento tecnológico;
14. Os sistemas de monitorização, incluindo os instrumentos de deteção automática do nível de serviço e a comunicação de informações utilizadas;
15. Os procedimentos operacionais de apoio aos serviços prestados;
16. As medidas de segurança e privacidade aplicadas aos dados pessoais tratados;
17. As funções e responsabilidades.

Para cada **sistema de jogo**, incluindo os que podem ser fornecidos por um **concessionário de prestação de serviços**, o **concessionário** deve descrever pormenorizadamente todas as **plataformas de jogo** que o compõem e, para cada plataforma, as **aplicações de jogo** disponibilizadas ao jogador para a oferta dos vários jogos, incluindo a forma como todos os componentes estão interligados. Além disso, para cada **sistema de jogo**, deve descrever sempre o **sistema de aceitação do jogo**.

Para as **plataformas de jogo** e **aplicações de jogo**, o **concessionário** deve indicar o nome da empresa, o código fiscal e o número de IVA do operador, se for diferente do **concessionário**.

O **concessionário** deve indicar o domínio Internet utilizado pelos jogadores para aceder aos serviços de oferta de jogos e descrever exhaustivamente a organização do sítio Web pertinente e as funcionalidades implementadas. O **concessionário** deve igualmente descrever, caso existam, as **aplicações** associadas à sua concessão, que permitem o acesso à oferta de jogos através de dispositivos móveis, tendo o cuidado de descrever exhaustivamente as características implementadas.

O **concessionário** deve descrever as soluções tecnológicas e organizativas adotadas para minimizar os riscos associados à perda, dano, roubo ou comprometimento de dados, nomeadamente com vista a assegurar a continuidade do serviço e, em caso de interrupção das atividades, a sua recuperação sem perda de dados. Devem também ser descritos os procedimentos para a verificação automatizada da integridade dos componentes do **sistema do concessionário**.

É igualmente necessário descrever os mecanismos de proteção da **rede de ligação de telecomunicações** e as informações transferidas através desta rede.

Os **concessionários** que funcionam como **concessionário de prestação de serviços** devem descrever a forma como produzem os componentes de cada **sistema de jogo** que pretendam disponibilizar a **concessionários**.

2. INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES ENTRE O SISTEMA DO CONCESSIONÁRIO E O SISTEMA CENTRALIZADO

Para o intercâmbio de informações entre o **sistema do concessionário** e o **sistema centralizado**, o **concessionário** deve medir e assegurar o funcionamento da **rede de ligação de telecomunicações** entre o **sistema do concessionário** e o **sistema centralizado**, e utilizá-lo em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas no presente documento e nos protocolos de comunicação.

O intercâmbio de informações entre o **sistema de conta de jogo do concessionário** e o **sistema centralizado** é realizado exclusivamente pelo **concessionário**.

Se o **sistema do concessionário** contiver o **sistema de jogo** de um **concessionário de prestação de serviços**, o intercâmbio de informações entre o **sistema de jogo** e o **sistema centralizado** é realizado pelo **concessionário de prestação de serviços**; Em todos os outros casos, o intercâmbio de informações é efetuado diretamente pelo **concessionário**.

O **concessionário**, se o fizer, deve celebrar um contrato com o **concessionário de prestação de serviços** que preveja, nomeadamente, a possibilidade de o **concessionário** rescindir o contrato em caso de níveis de serviço inadequados em comparação com os acordados, bem como a garantia de que pode, em qualquer momento, dispor dos seus próprios dados de jogo.

3. REGRAS PARA A VERIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONFORMIDADE

De modo a cobrar os tipos de jogos referidos no artigo 6.º, n.º 1, do Decreto Legislativo n.º 41, de 25 de março de 2024, o **concessionário** deve, através dos procedimentos informáticos disponibilizados pela ADM, exigir a verificação técnica do cumprimento por um dos organismos de verificação contratados pela ADM ou, nos casos previstos, pela SO.GE.I. S.p.A., desde que tal seja necessário.

A verificação técnica da conformidade deve, pelo menos, verificar a conformidade com os requisitos do presente documento, utilizando, pelo menos, as seguintes metodologias, se previstas pelo tipo de jogo individual:

- a) Uma análise do código-fonte;
- b) Uma análise documental com referência a cada componente;
- c) Testes de conformidade, nomeadamente através de ferramentas e procedimentos de simulação, relativamente a cada componente;
- d) Verificação da correta comunicação e integração entre todos os componentes do **sistema do concessionário**;
- e) Verificação da correta comunicação entre o **sistema do concessionário** e o **sistema centralizado**;
- f) Verificação da correta aplicação da regulamentação em matéria de jogo;
- g) Ensaios estatísticos do RNG (gerador de números aleatórios);
- h) Análise do modelo matemático, incluindo a forma como os prémios são distribuídos.

A verificação técnica da conformidade determina o resultado das atividades realizadas, identificando, quando previsto pelo tipo de jogo, para cada componente:

- a) Dados de identificação e módulos de hardware e/ou software associados;
- b) Ficheiros considerados críticos;
- c) Os resultados das análises estatísticas realizadas sobre o RNG;
- d) Os tipos de jackpot disponíveis;
- e) A percentagem de prémios distribuídos ao jogador, distinguindo a proporção de prémios destinados ao jackpot;
- f) A probabilidade de ganho;
- g) O resultado das análises efetuadas;

No caso de se destinarem a ser introduzidas alterações nos componentes do **sistema do concessionário** que já tenham sido verificados com resultado positivo, a fim de assegurar a compatibilidade das alterações com as regras técnicas referidas no presente documento, deve ser apresentado um pedido a um Organismo de Verificação ou, nos casos previstos, à SO.GE.I. S.p.A., que procederá, se necessário, a uma nova verificação técnica da conformidade.

A cobrança de jogos a que se refere o artigo 6.º, n.º 3, do Decreto Legislativo n.º 41, de 25 de março de 2024, só pode ser efetuada após certificação pela ADM, com o resultado positivo da verificação ou dos seus resultados, e deve estar em conformidade com a certificação.

Em caso de mau funcionamento e/ou alteração do **sistema do concessionário** em comparação com o que é especificado na certificação, o **concessionário** deve identificar rapidamente as causas através dos instrumentos de monitorização disponíveis, tendo o cuidado de identificar em pormenor e de forma exaustiva o problema técnico envolvido, a forma como a anomalia deve ser gerida e como restabelecer o correto funcionamento do **sistema do concessionário** ou de um dos seus componentes.

No caso de a continuação da atividade de cobrança e de jogo não ser impedida, o **concessionário** deve, o mais rapidamente possível, resolver os problemas surgidos e eliminar as anomalias, nomeadamente através de alterações do **sistema do concessionário**.

Se, pelo contrário, a continuação da atividade de cobrança e de jogo for impedida, o **sistema do concessionário** deve executar o que é exigido pelos procedimentos de verificação da integridade descritos no presente documento, e o **concessionário** deve comunicar especificamente o evento ao jogador e à ADM. O eventual reembolso integral das apostas fica sempre a cargo do **concessionário**.

As taxas especificamente relacionadas com as atividades de verificação técnica da conformidade são suportadas pelos requerentes.

PARTE II

REQUISITOS TÉCNICOS

4. SISTEMA DO CONCESSIONÁRIO

O **sistema do concessionário** é composto por:

- Sistemas de jogo dedicados à prestação de serviços de jogo, constituídos por:
 - as plataformas de jogo que contêm as **aplicações de jogo** individuais,
 - **o sistema de aceitação do jogo;**
- O **sistema de apresentação da oferta de jogos** (sítio Web e/ou **aplicação**);
- O **sistema de conta de jogo do concessionário;**
- O sistema contabilístico para a determinação dos montantes devidos em conformidade com a legislação em vigor;
- O sistema de monitorização e controlo, incluindo em modo automático, da infraestrutura de hardware e software que permite o bom funcionamento de todos os componentes;
- A **rede de ligação de telecomunicações** para a transferência de informações.

Todos os componentes do **sistema do concessionário** devem utilizar o tempo universal coordenado (UTC) como unidade de tempo de referência.

Os recursos necessários para a implementação da infraestrutura do **sistema do concessionário** devem estar localizados no território do Espaço Económico Europeu, mesmo que implementados com soluções de computação em nuvem. Todas as soluções de computação em nuvem devem satisfazer os requisitos técnicos e as características estabelecidas pela Agência para a Itália Digital (AGID) e pela Agência Nacional de Cibersegurança (ACN) para poderem ser fornecidas à Administração Pública e devem garantir que todas as informações solicitadas pela ADM estão plenamente disponíveis para atividades de acompanhamento e controlo.

Em especial, deve ser assegurada a soberania digital dos dados, com a obrigação de operar em plena conformidade com as regras em matéria de residência, transferência de dados, acesso aos dados e segurança dos dados, que devem ser encriptadas tanto durante a transferência como uma vez armazenadas.

A arquitetura do **sistema do concessionário** deve fornecer garantias máximas em termos de capacidade, disponibilidade, escalabilidade, desempenho, segurança e controlabilidade. Esta arquitetura deve também garantir a continuidade do serviço através de soluções de elevada fiabilidade, obtidas através da redundância de todos os

componentes e da utilização de soluções tecnológicas e organizativas que permitam o restabelecimento do serviço sem perda de dados.

O **sistema do concessionário** deve ter características capazes de prevenir a perda, dano, roubo ou comprometimento de dados e a interrupção das atividades, nomeadamente através da correta disposição do equipamento e da sua proteção, a fim de reduzir os riscos decorrentes de ameaças e perigos ambientais, bem como de acesso não autorizado.

As funcionalidades individuais do **sistema do concessionário** devem ser levadas a cabo por meio de técnicas de desenvolvimento modular que permitam identificar claramente cada componente do sistema.

Durante as operações de jogo, as atualizações das bases de dados devem ser efetuadas por meio de transações efetuadas em simultâneo com a operação realizada, assegurando a correta e completa realização da operação, bem como a rastreabilidade das atividades realizadas, agindo em tempo útil sempre que sejam detetadas anomalias ou discrepâncias relativamente ao fluxo normal de execução das atividades. Cada transação deve respeitar rigorosamente as regras descritas nos protocolos de comunicação individuais.

O **sistema do concessionário** deve permitir a cobrança, a gestão das operações de jogo e o diálogo com o **sistema centralizado**, em conformidade com as especificações técnicas estabelecidas no presente documento, devendo igualmente possuir características capazes de:

- Garantir o tratamento das informações em conformidade com a legislação em vigor em matéria de tratamento de dados pessoais, nomeadamente através da remoção adequada ou da substituição segura dos dados sensíveis em suportes de armazenamento antes da sua eventual eliminação.
Em especial, devem ser tomadas medidas de segurança para respeitar os parâmetros do tratamento de dados pessoais, geridos na qualidade de titular dos dados ou responsável pelo tratamento, em conformidade com as disposições da legislação em matéria de proteção de dados pessoais, a fim de proteger os dados e respetivas cópias e de garantir a sua confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade;
- Assegurar o acompanhamento das atividades de todos os componentes através da utilização de registos de auditoria para o registo cronológico das atividades dos operadores e administradores do **sistema do concessionário**, a proteção desses registos contra a alteração e o acesso não autorizado e a

utilização de registos para a gestão de erros, a fim de tomar as medidas corretivas adequadas;

- Assegurar políticas de cópia de segurança devidamente documentadas;
- Proteger a integridade dos componentes e das informações, nomeadamente através de mecanismos automáticos que impeçam a sua alteração. Os componentes do **sistema do concessionário** devem ser sujeitos a procedimentos automatizados de verificação da integridade que prevejam mecanismos de bloqueio para o componente em causa em caso de falha dessa verificação. Em especial, estes mecanismos devem ser aplicados a cada **plataforma de jogo e aplicação de jogo** individual, bem como para o **sistema de conta de jogo do concessionário** e o software utilizado para calcular e enviar o respetivo resumo de mensagens para o **sistema centralizado**.

O acesso às funcionalidades de gestão do jogo e da conta de jogo só pode ter lugar depois de o jogador ter acedido à conta de jogo, o que deve ser feito utilizando as suas próprias credenciais de acesso definidas durante o registo. As funcionalidades do jogo que não exijam um pagamento em numerário devem ser disponibilizadas mesmo sem que o jogador aceda à conta de jogo.

Deve ser previsto um período máximo de 20 minutos após o jogador aceder à conta de jogo em que, em caso de inatividade do utilizador, seria impedido o acesso às funcionalidades de gestão do jogo e da conta de jogo; Tal não prejudica a possibilidade de o utilizador fixar um valor diferente de forma autónoma, que, no entanto, deve ser inferior a 60 minutos.

A sessão de utilizador termina nos seguintes casos:

- a) Se o jogador notificar o **sistema do concessionário** do final da sessão de utilizador;
- b) Em caso de ultrapassagem do tempo limite;
- c) Se existirem condições determinadas pelo **concessionário** e documentadas que exijam o fim da sessão de utilizador;
- d) Em caso de encerramento forçado do sítio Web ou das **aplicações**.

Nos casos em que a sessão de utilizador termina, conduzindo à interrupção de uma atividade de jogo, a retoma da atividade interrompida deve ser assegurada quando voltar a ser acedida, salvaguardando sempre o funcionamento normal do jogo.

Durante a sessão do utilizador, deve prever-se a exibição de alertas específicos a ativar sempre que sejam atingidos os limites de despesas e/ou de tempo em função da idade e dos hábitos de jogo do jogador; O limite de despesas não pode exceder 100 EUR por sessão de utilizador e o limite de tempo não pode exceder uma hora.

Todas as informações armazenadas em relação aos últimos seis meses, bem como as informações contabilísticas relativas aos dois últimos anos, devem ser disponibilizadas em tempo real para efeitos de acompanhamento e controlo pela ADM. Após esse período, essas informações, se já não estiverem disponíveis em tempo real, devem, no entanto, ser conservadas durante, pelo menos, os cinco anos seguintes, garantindo a sua integridade, legibilidade e acesso.

Deve ser possível fazer perguntas específicas sobre estas informações em tempo real, com intervalos de tempo definíveis pelo utilizador para cada componente individual do **sistema do concessionário**, com a possibilidade de apresentar, dentro de um limite máximo de 48 horas, o resultado das consultas efetuadas e a exportação do resultado dessas consultas.

O jogador deve dispor de um elemento de autoexclusão do jogo ou de um ou mais dos tipos referidos no artigo 6.º, n.º 3, do Decreto Legislativo n.º 41, de 25 de março de 2024, com a possibilidade de autoexclusão temporária e permanente. Esta funcionalidade deve também estar presente no **sistema de apresentação da oferta de jogos**.

O jogador deve também dispor de uma funcionalidade permanente de revogação da autoexclusão, que não deve estar disponível antes de decorridos nove meses após o momento da autoexclusão. Qualquer reativação a pedido do jogador após nove meses a contar de uma autoexclusão permanente deve ter lugar sete dias após o envio da notificação ao concessionário. Uma autoexclusão temporária pode ser convertida numa exclusão permanente a pedido do jogador.

A autoexclusão pode ser feita para um **concessionário** individual ou transversalmente para todos os concessionários. Para além de não poder jogar, um jogador autoexcluído não pode abrir novas contas e não pode fazer depósitos nem receber prémios. O **concessionário** só pode autoexcluir de forma transversal pessoas singulares que tenham ou tenham tido uma conta nesse **concessionário**.

Em caso de autoexclusão, deve garantir-se que, com efeitos imediatos, o encerramento automático de todas as sessões de utilização ativas é efetuado em simultâneo e que essa autoexclusão é comunicada ao **sistema centralizado**; a realização de quaisquer atividades de jogo já iniciadas antes da autoexclusão deve ser sempre assegurada. Em

qualquer caso, o jogador deve poder aceder à sua própria conta de jogo para a gerir.

A criação de uma conta de jogo não deve ser permitida para um jogador que, no momento do pedido de criação, esteja autoexcluído do jogo.

O jogador deve dispor de uma funcionalidade que permita impor autolimitações ao jogo, dentro de um período de tempo que pode ser diário, semanal, mensal ou anual, em termos de tempo (que se entende como o tempo decorrido entre o início e o fim das sessões do utilizador), despesas (que se entendem como montantes jogados menos montantes recebidos e reembolsados), perda de dinheiro (que se entende como depósitos menos levantamentos efetuados) e depósitos. Esta funcionalidade deve também estar presente no **sistema de apresentação da oferta de jogos**. Os limites fixados não devem ter um valor indeterminado.

Os depósitos na conta de jogo devem ser efetuados através de instrumentos de pagamento que assegurem a rastreabilidade dos fluxos de caixa **ou, se realizado num ponto de venda a retalho e dentro do limite total semanal de 100 EUR, em numerário ou outros instrumentos de pagamento**; os levantamentos da conta de jogo devem ser efetuados através dos instrumentos de pagamento já indicados supra pelo titular da conta de jogo para o **concessionário** e já validado por este último.

Se os limites fixados pelo jogador forem ultrapassados, deve garantir-se que, com efeitos imediatos, qualquer atividade de jogo seja impedida em todas as sessões ativas dos utilizadores e que seja feita uma comunicação adequada com o **sistema centralizado**; a realização de qualquer atividade de jogo que já tenha sido iniciada antes de os limites fixados pelo jogador terem sido atingidos deve ser sempre assegurada.

Em qualquer caso, o jogador deve poder aceder à sua própria conta de jogo a fim de a gerir e, eventualmente, alterar os limites fixados. Se os limites forem alterados para limites mais restritivos, os novos valores devem produzir efeitos imediatos; caso contrário, a alteração produz efeitos a partir do sétimo dia seguinte, a menos que envolva parâmetros definidos aquando da primeira ativação da conta, caso em que a alteração produz efeitos a partir do dia seguinte.

Em caso de autoexclusão do jogador, os valores de autolimitação fixados pelo jogador devem permanecer válidos mesmo em caso de revogação posterior da autoexclusão.

As autolimitações adicionais para o jogo, que não as anteriores, podem ser estabelecidas pelo **concessionário**; nesse caso, as informações devem ser comunicadas ao jogador com, pelo menos, sete dias de antecedência.

O **sistema do concessionário** deve incluir elementos para suspender/bloquear o acesso ao jogador nos casos previstos no contrato de conta de jogo. Estas características devem permitir que os motivos da suspensão/bloqueio sejam armazenados num registo informatizado.

Durante o período de suspensão/bloqueio, o jogador não pode ser impedido de retirar os prémios da sua conta de jogo, exceto nos casos em que o motivo da suspensão/bloqueio proíba tal transação.

O **sistema do concessionário** não deve induzir ou forçar o jogador a concluir as atividades iniciadas durante a utilização do sítio Web ou das **aplicações**.

5. SISTEMA DE JOGO

Os **sistemas de jogo** devem agrupar os tipos de jogo referidos no artigo 6.º, n.º 1, do Decreto Legislativo n.º 41, de 25 de março de 2024, do seguinte modo:

- 1) Apostas de *odds* fixas em eventos desportivos e não desportivos e apostas de *odds* fixas com interação direta entre os jogadores;
- 2) Apostas em eventos simulados;
- 3) Apostas de *odds* fixas e apostas mútuas em corridas de hipismo;
- 4) Agrupamentos de apostas desportivas e apostas mútuas sem corridas de hipismo;
- 5) Corridas e competições de hipismo nacionais;
- 6) Jogos de perícia, incluindo jogos de cartas em modo de torneio e não torneio, bem como jogos de apostas de *odds* fixas e bingo remoto;
- 7) Jogos adicionais realizados em modos virtuais ou digitais, incluindo através do metaverso.

As simulações de jogo gratuitas podem ser disponibilizadas ao jogador, as quais não devem diferir em nenhum aspeto e devem garantir o mesmo comportamento que aquele em que o dinheiro é utilizado, em conformidade com as regras do jogo.

6. PLATAFORMA DE JOGO

As **plataformas de jogo**, relativamente aos tipos de jogo que devolvem uma percentagem de prémios, prevista na regulamentação de cada tipo de jogo e dos montantes jogados, devem determinar o resultado das apostas através de um gerador de números aleatórios (random number generator — RNG).

O RNG pode ser obtido utilizando programas de software e/ou dispositivos de hardware e não deve residir em **aplicações de jogos**; Devem ser gerados números aleatórios para determinar os resultados de cada aposta, respeitando as propriedades de aleatoriedade, independência estatística, equivalência, não reprodutibilidade, imprevisibilidade e não dedutibilidade; Os números e resultados aleatórios não devem ser acessíveis antes de serem utilizados pela **aplicação de jogo**.

O jogador deve poder sempre ver a última aposta, se tal for previsto pelo tipo de jogo, quer através de uma reprodução visual da aposta, quer de uma descrição não gráfica pormenorizada, que forneça, pelo menos, as seguintes informações:

- a) A data e a hora da aposta;
- b) O identificador da aposta atribuído pela ADM, incluindo o carimbo temporal;
- c) O resultado final do jogo, quer graficamente, quer através de uma mensagem de texto;
- d) O montante total jogado e a sua eventual repartição;
- e) O montante dos prémios (incluindo um eventual *jackpot*);
- f) Os resultados de quaisquer fases intermédias da aposta.

A reprodução dos jogos realizados nos últimos seis meses deve ser sempre garantida, não necessariamente em formato gráfico, para o exercício da vigilância e do controlo pela ADM.

7. APLICAÇÃO DE JOGO

A devolução de uma percentagem dos montantes gastos nos prémios (RTP) deve respeitar os limites impostos pelas regras e regulamentos que regem o jogo.

Os jogos não devem ser concebidos de modo a dar aos jogadores a impressão falsa de que são mais suscetíveis de ganhar do que o são na realidade, ou dar aos jogadores a impressão, mais frequentemente do que as regras do jogo naturalmente permitem, de que podem ganhar o prémio máximo, para os induzir a prosseguir as apostas.

Cada jogo deve ser acompanhado das regras pertinentes (incluindo as especificações para a utilização de um eventual jackpot, a indicação do RTP e a determinação dos prémios do jogo) e das instruções do jogo. Estas regras e instruções devem estar sempre à disposição do jogador.

Todas as informações (visuais, por áudio, escritas ou emblemáticas) da **aplicação de jogo** devem estar livres de conteúdos obscenos, ilegais ou ofensivos.

O nome da **aplicação de jogo** deve ser claramente visível para o jogador.

O montante da aposta (e, sempre que possível, o seu equivalente em créditos) deve ser claramente visível para o jogador. Se o jogo apresentar os créditos de jogo, o valor de conversão deve ser mostrado ao jogador.

A **aplicação de jogo** deve indicar, se for caso disso, o montante mínimo e máximo autorizado para a aposta, os prémios potenciais e o resultado do jogo.

Não são permitidas apostas ou sequências de apostas automáticas sem a aceitação explícita do jogador. Em especial, não é permitido repetir as apostas anteriores de forma independente e, no final de um período predefinido, que sejam tomadas a cargo pela **aplicação de jogo**, sem aceitação explícita pelo jogador (por exemplo: repetição dos últimos desafios).

Cada **aplicação de jogo** pode ser desativada e/ou desativada apenas na ausência de atividades de jogo.

8. SISTEMA DE ACEITAÇÃO DO JOGO

O **sistema de aceitação do jogo** é a componente do **sistema de jogo** ligado ao **sistema centralizado** através da **rede de telecomunicações do concessionário**.

Quando um **concessionário** utiliza os **sistemas de jogo** de um **concessionário de prestação de serviços**, a ligação com o **sistema centralizado** tem lugar através da **rede de telecomunicações do concessionário de prestação de serviços**.

O **sistema de aceitação do jogo** deve incluir, pelo menos:

- Uma interface com as **plataformas de jogo**;
- Uma interface com o **sistema de conta de jogo do concessionário**;
- Uma interface com o **sistema centralizado** para cada tipo de jogo.

As interfaces de **plataformas de jogo** devem ser modulares e independentes para cada **plataforma de jogo**.

As interfaces com o **sistema centralizado** devem assegurar a conformidade com os protocolos de comunicação pertinentes e cada um deles deve ser modular e autónomo.

A interface do **sistema de conta de jogo do concessionário** de um **concessionário de prestação de serviços** deve igualmente assegurar a comunicação com o **sistema de conta de jogo do concessionário**, utilizando o seu próprio **sistema de jogo**.

9. CONCESSIONÁRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Quando um **concessionário de prestação de serviços** disponibiliza a outros **concessionários** os seus próprios **sistemas de jogo**, estes devem ser física ou logicamente separados, sempre que possível em função do tipo de jogo. Deve ser sempre possível isolar os dados relativos a cada **concessionário**.

Exceto nos casos em que a infraestrutura do **concessionário de prestação de serviços** consista em soluções de computação em nuvem, esta infraestrutura não deve ser partilhada com outros **concessionários de prestação de serviços**.

10. SISTEMA DE APRESENTAÇÃO DA OFERTA DE JOGOS (SÍTIO WEB E/OU APLICAÇÃO)

No sítio Web e nas **aplicações**, devem ser claramente visíveis, pelo menos, as seguintes informações:

- Nome, natureza jurídica, código fiscal, número de IVA e sede social do **concessionário**;
- O identificador da concessão;
- O logótipo ou marca do **concessionário**;
- O logótipo ADM e o logótipo «jogo legal e responsável»;
- A proibição do jogo a dinheiro para menores;
- Elementos da oferta de jogos, incluindo elementos que caracterizam cada tipo de jogo, tais como, por exemplo: o custo da participação no jogo, os eventuais prémios e a forma como são atribuídos, como são geridos os eventuais prémios;
- A regulamentação em matéria do jogo e instruções de participação;
- Formas de lidar com os casos de mau funcionamento;
- O horário de funcionamento do jogo;
- Os procedimentos e prazos de crédito dos prémios e reembolsos e dos levantamentos das contas de jogo;
- Os requisitos mínimos aplicáveis às estações de jogadores para jogos à distância;
- Os dados de contacto do serviço de apoio ao jogador;
- As características relacionadas com a autoexclusão do jogo e a autolimitação;
- Perguntas frequentes;
- Ligações a sítios institucionais ligados ao mundo dos jogos e, em especial, ao da ADM;
- A legislação em vigor em matéria de jogos à distância e qualquer outra medida da ADM relativa aos jogos por ela abrangidos;
- O ato convencional de concessão.

Além disso, dentro do sítio Web e das **aplicações**, de forma claramente visível, e para além da proibição de jogos a dinheiro para menores, devem existir avisos e/ou ligações que contenham, pelo menos:

- Informações sobre os riscos potenciais relacionados com o jogo e os dados de contacto para a assistência em caso de problemas de jogo;
- Informações práticas e precisas sobre jogos, regras e probabilidade de ganho;

- Uma lista de medidas relativas à proteção dos jogadores, com a possibilidade de o jogador utilizar essas medidas;
- Uma ligação clara para os termos e condições aceites pelo jogador ao aceder e jogar no sítio Web ou nas **aplicações**;
- Uma ligação clara para as regras de proteção de dados pessoais aplicadas pelo **concessionário**;
- Uma ligação clara para o sítio Web da ADM;
- Um sistema simples e óbvio/visível para informar o jogador do direito de apresentar reclamações contra o **concessionário**; Este sistema deve incluir uma ligação para o portal de notificação da ADM.

Devem estar sempre disponíveis no sítio Web e nas **aplicações**, para cada jogo de perícia, incluindo jogos de cartas em modo torneio e não torneio, bem como jogos de apostas de *odds* fixas e bingo remoto, as informações finais relativas a períodos de tempo iguais a cada mês civil do montante atribuído aos jogadores em prémios relacionados com a cobrança.

No sítio Web e nas **aplicações**, deve estar sempre disponível um serviço de apoio para questões relacionadas com o acesso a jogos e a utilização de conteúdos.

O sítio Web e as **aplicações** devem ser desenvolvidos em italiano, exceto para termos técnicos de uso corrente.

Qualquer funcionalidade de software necessária para o bom funcionamento do sítio Web e das **aplicações** a instalar nos dispositivos do jogador deve evitar a perda de dados, danos, roubo ou comprometimento e reduzir os riscos decorrentes da ameaça de códigos maliciosos, assegurando a ligação exclusiva aos componentes do **sistema do concessionário**.

11. REDE DE LIGAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES PARA A TRANSFERÊNCIA DE INFORMAÇÕES

A **rede de ligação de telecomunicações**, cujas ligações devem ser efetuadas em nome do **concessionário**, devem basear-se em soluções tecnológicas normalizadas de mercado oferecidas pelos operadores de telecomunicações, e aplicar tecnologias de segurança capazes de garantir a integridade e a confidencialidade dos dados trocados, assegurando simultaneamente a continuidade do serviço durante as operações de jogo, em todas as circunstâncias, independentemente da carga sobre o **sistema do concessionário**.

A comunicação entre o **sistema do concessionário** e o **sistema centralizado** é fixada pelos protocolos de comunicação definidos e disponibilizados pela ADM.

Se, para o diálogo entre as componentes do **sistema do concessionário** forem utilizados protocolos de comunicação exclusivos, estes devem ter características semelhantes às exigidas para a transferência de informações na **rede de ligação de telecomunicações**.

As especificações de ligação entre o equipamento periférico e a localização do **sistema centralizado** baseiam-se, atualmente, em redes específicas LAN FastEthernet até 100 Mbps, em que Ethernet ou FastEthernet são disponibilizadas num comutador Layer3 ou numa ligação VPN na Internet, ligada à utilização de tecnologias específicas. As ligações efetuadas estão relacionadas com a compatibilidade com os sistemas informáticos do **sistema centralizado** e devem ser redundantes, a fim de assegurar uma comunicação constante entre os sistemas envolvidos.

Quando estiver disponível uma ligação ao sistema de conectividade pública, esta ligação só pode ser utilizada para apostas em corridas de hipismo, para o intercâmbio de informações de e para o **sistema centralizado**. A restrição deste tipo de ligação apenas ao território nacional italiano não é afetada.

A **rede de ligação de telecomunicações** tem de ser continuamente monitorizada para ser protegida contra ameaças externas, a fim de manter a segurança dos sistemas e aplicações que utilizam a rede, incluindo as informações em trânsito, que devem ser protegidas para evitar transmissões incompletas, erros de encaminhamento e ciberataques de qualquer tipo e para garantir a integridade e a confidencialidade das mensagens trocadas.

A implementação das funcionalidades necessárias para a exploração e a cobrança de jogos a que se refere o Decreto Legislativo n.º 41, de 25



de março de 2024, implica um intercâmbio contínuo de informações, em tempo real, entre o **sistema do concessionário** e o **sistema centralizado** através da rede de transmissão de dados a utilizar exclusivamente para a exploração dos próprios jogos. Para esse efeito, o **concessionário** deve:

1. Transmitir ao **sistema centralizado**, quando previsto pelo tipo de jogo, as informações preparatórias para a recolha do jogo em conformidade com os protocolos de comunicação de cada tipo de jogo;
2. Recolher, em tempo real, as apostas através da sua própria **rede de ligação de telecomunicações**;
3. Transmitir, em tempo real, ao **sistema centralizado**, os dados do jogo, a fim de obter o código único para a validação do recibo de participação ou do direito de participação;
4. Efetuar os movimentos na conta de jogo do jogador, após receção pelo **sistema centralizado** do código único obtido ao validar o recibo de participação ou o direito de participar, cobrando a aposta ou as apostas, incluindo qualquer montante de bônus utilizado pelo jogador;
5. Transmitir ao **sistema centralizado**, quando previsto pelo tipo de jogo, as informações necessárias para definir o estatuto das apostas em conformidade com os protocolos de comunicação para cada tipo de jogo;
6. Efetuar os movimentos na conta de jogo do jogador, na sequência do resultado positivo de uma verificação pelo **sistema centralizado** das apostas vencedoras ou a reembolsar, através do pagamento de prémios ou reembolsos e do respetivo crédito, incluindo qualquer montante de bônus que possa ser ganho pelo jogador;
7. Efetuar os movimentos na conta de jogo do jogador, em caso de depósito, levantamento, atribuição de prémios e ajustamentos da conta de jogo, apenas após receção pelo **sistema centralizado** do resultado positivo do pedido de armazenamento;
8. Transmitir ao **sistema centralizado**, em todos os casos de movimento da conta de jogo do jogador, o saldo da conta de jogo com a prova da participação nos prémios.

Quando o **concessionário** utilizar um ou mais **sistemas de jogo** disponibilizados por um **concessionário de serviços**, as atividades referidas nos n.ºs 1, 2, 3 e 5 serão realizadas pelo **concessionário de serviços**. Para todas as outras atividades, as informações necessárias

para o exercício dessas atividades, se estiverem na posse do **concessionário de serviços**, devem ser transmitidas por este último ao **concessionário**.

As informações devem ser transmitidas em conformidade com os protocolos de comunicação definidos e disponibilizados pela ADM, que definem o tipo de dados transmitidos ao **sistema centralizado** (relativos tanto aos tipos de jogos individuais como ao **sistema de conta de jogo do concessionário**), a estrutura das mensagens de aplicação e os níveis de transferência utilizados para a comunicação, bem como as normas de segurança adotadas.

De modo a garantir a autenticação, a confidencialidade e a integridade dos dados contidos nas mensagens trocadas entre o **sistema do concessionário** e o **sistema centralizado**, as mensagens propriamente ditas devem respeitar os mecanismos de segurança e as modalidades de utilização estabelecidos nos protocolos de comunicação.

12. SISTEMA DE CONTA DE JOGO DO CONCESSIONÁRIO

O registo de um jogador, com a finalidade de abrir uma conta de jogo, está sujeito a comunicação ao **sistema centralizado** dos dados que identificam o jogador e do código único de identificação da conta de jogo, bem como da validação pela ADM. Esta conta de jogo só é ativada depois de o jogador ter confirmado a receção do código de identificação único, a definição das suas credenciais de acesso e a fixação, pelo próprio jogador, dos parâmetros de autolimitação do jogo que, na fase inicial de ativação, não podem prever mais de três horas por dia (que se entende como o tempo decorrido entre o início e o fim das sessões do utilizador), despesas superiores a 100 EUR por dia (que se entendem como montantes jogados, menos os montantes ganhos e reembolsados) e o depósito de mais de 200 EUR por dia.

No **sistema de conta de jogo do concessionário**, só pode ser registada uma conta de jogo para cada jogador.

As contas de jogo detidas por jogadores com idades compreendidas entre os 18 e os 24 anos devem necessariamente incluir, na fase de ativação inicial, limites máximos de depósito não superiores a 50 EUR por dia, limites máximos de tempo não superiores a duas horas por dia (que se entendem como o tempo decorrido entre o início e o fim das sessões de utilização) e despesas não superiores a 50 EUR por dia (que se entendem como montantes jogados menos os montantes ganhos e reembolsados).

O **sistema de conta de jogo do concessionário** deve incluir técnicas de autenticação multifatorial como mecanismo único de acesso às contas de jogo.

Após o acesso à conta de jogo pelo jogador, deve ser exibida a data e hora, expressas em hora-minuto-segundo, do último acesso.

Em todos os casos em que o **concessionário** considera que foi feita uma tentativa não autorizada de aceder à conta de jogo do jogador, este deverá notificar o próprio jogador da forma considerada mais adequada para evitar a utilização fraudulenta dessa conta.

O **sistema de conta de jogo do concessionário** deve prever a possibilidade de o jogador solicitar o encerramento da sua conta de jogo. Os montantes eventualmente depositados na conta de jogo, incluindo os que possam ser creditados após o encerramento da conta, devem ser pagos ao jogador nas condições e prazos previstos pela legislação em vigor.

O acesso do jogador a uma conta de jogo fechada não deve permitir depósitos e/ou atividades de jogo.

Não é permitido o acesso a contas de jogo que não estejam ativas há três anos.

O **sistema de conta de jogo do concessionário** deve ter características para a gestão dos instrumentos de pagamento.

O **sistema de conta de jogo do concessionário**, após a atribuição do identificador único de apostas pelo **sistema centralizado**, contabilizará os respetivos débitos e créditos em caso de prémios ou reembolsos, bem como quaisquer elementos de identificação adicionais do jogo.

O **sistema de conta de jogo do concessionário** deve assegurar, para cada conta de jogo, que sejam armazenadas, pelo menos, as seguintes informações, incluindo os pormenores de cada transação:

- Depósitos;
- Crédito de prémios e reembolsos;
- Débitos das apostas;
- Levantamentos;
- Total dos prémios;
- Prémios para cada tipo de jogo, cuja soma deve coincidir com o prémio total.

Todos os elementos acima enumerados constituem, em conjunto, o saldo do jogador.

Os montantes solicitados pelo jogador na fase de retratação não podem incluir montantes relativos a prémios.

Os prémios concedidos pela **concessionário** só podem ser utilizados para atividades de jogo.

O **concessionário** deve disponibilizar, de forma facilmente acessível ao jogador, o estado de utilização do bónus e os requisitos do jogo necessários para satisfazer as condições de utilização do bónus.

Os créditos relativos a prémios ou reembolsos devem ser contabilizados no prazo de uma hora a contar da certificação oficial da ocorrência do facto que deu origem ao ganho ou ao reembolso, ou no prazo de uma hora a contar do momento em que o jogador solicita os montantes disponíveis relativos aos direitos de participação adquiridos, salvo disposição em contrário na regulamentação específica relativa aos jogos individuais.

Os montantes pedidos pelo jogador na fase de saída devem ser colocados à disposição o mais tardar sete dias após o pedido, e com uma data-valor correspondente à data do pedido para os montantes que o jogador pediu para retirar da conta de jogo, salvo disposição em contrário da regulamentação específica relativa aos jogos individuais.

O **concessionário** é responsável pela contabilização correta e pela colocação à disposição do jogador da forma acordada, o mais tardar sete dias após o pedido de retirada e com uma data-valor correspondente à data do pedido, dos montantes que o jogador pediu para retirar da conta de jogo, salvo disposição em contrário da regulamentação específica relativa aos jogos individuais; deve assegurar igualmente que as informações sobre as modalidades e os prazos dos procedimentos de retirada são claras e transparentes no seu sítio Web e em qualquer outro sítio Web ou canal à distância utilizado.

Para as operações de depósito e levantamento, apenas devem ser utilizados instrumentos de pagamento que assegurem a rastreabilidade dos fluxos de caixa e em nome do titular da conta de jogo. **Quando efetuadas num ponto de venda a retalho e dentro do limite total semanal de 100 EUR**, podem ser efetuadas operações de depósito em numerário ou outros instrumentos de pagamento.

Para além do armazenamento dos dados do instrumento de pagamento utilizado, o sistema de contas de jogo do operador deve dispor de mecanismos de controlo para evitar que o limite de 100 EUR por semana seja excedido.

Devem ser adotadas medidas técnicas relativas à geolocalização dos endereços IP dos dispositivos utilizados pelos diferentes jogadores; deve ser evitado o acesso aos sítios e/ou **aplicações** geridas diretamente pelo **concessionário**, quer através de sociedades-mãe, filiais ou sociedades associadas que ofereçam serviços de jogo diferentes dos permitidos pela **ADM**; deve evitar-se a oferta de jogos referidos no artigo 2.º, n.º 1, alíneas a) a f), através de sítios que não os explorados pelo **concessionário**, em conformidade com as disposições da **concessão**, mesmo que a oferta seja gerida pelo **concessionário** diretamente ou através de sociedades-mãe, filiais ou empresas associadas.

O **sistema de conta de jogo do concessionário** deve colocar imediata e automaticamente à disposição do jogador um registo das operações efetuadas durante um período mínimo de 30 dias ou, no caso de pedidos por períodos mais longos, o **concessionário** deve disponibilizar estas informações num prazo fixado pelo próprio **concessionário**. Esse relatório deve incluir, por ordem cronológica, os seguintes elementos mínimos para cada operação realizada:

- Um carimbo temporal da operação realizada;
- O tipo de jogo;
- A causa da operação realizada;
- O montante da aposta,



- O montante dos prémios e/ou reembolsos,
- O identificador único do recibo de participação ou do direito de participação emitido pelo **sistema centralizado**;
- As informações relativas às operações de depósito;
- As informações relativas às operações de levantamento;
- As informações sobre os prémios atribuídos;
- Quaisquer outros pormenores relevantes para a clarificação da operação realizada.

O sistema de conta de jogo do concessionário deve:

- Manter um registo do sistema que contenha todos os números de autorização emitidos pelos operadores de serviços após a aprovação da operação;
- Dispor de funcionalidades capazes de identificar automaticamente as contas de jogo que não estejam ativas há três anos e os montantes a transferir para o Tesouro, tendo o cuidado de comunicar simultaneamente esta informação ao **sistema centralizado**;
- Manter um registo informatizado das transações de contas de jogo, armazenando todas as seguintes informações, às quais também é possível aceder através de simples ferramentas de comunicação de informações:
 - dados sobre a identidade do jogador (incluindo os resultados da verificação da identidade do jogador),
 - informações sobre a conta de jogo e o saldo atualizado,
 - alterações dos dados das contas de jogo, incluindo os instrumentos de pagamento associados,
 - consentimento para a utilização de dados pessoais ao abrigo da legislação em matéria de privacidade,
 - as autolimitações impostas pelo próprio jogador desde o registo,
 - as autoexclusões impostas pelo jogador desde o registo,
 - informações sobre quaisquer contas de jogo anteriores detidas pelo jogador, incluindo os motivos do encerramento,
 - o histórico de depósitos/levantamentos,
 - o histórico das apostas, com informações sobre, pelo menos, o tipo de jogo, a aposta efetuada, o montante das apostas e os prémios e/ou reembolsos correspondentes.

O **sistema de conta de jogo do concessionário** deve ser capaz de gerar os seguintes relatórios através de instrumentos de comunicação de informações:

- Uma lista de todas as contas de jogo numa determinada data, que pode ser estabelecida através da ferramenta de comunicação de informações; O resultado desta lista deve conter informações sobre a situação da conta de jogo (aberta, encerrada, suspensa ou não ativa durante três anos) e qualquer data de mudança de estado, nome próprio, apelido, identificação fiscal, identificador do jogador e data de registo;
- Uma lista de todas as contas de jogo, numa determinada data, que podem ser estabelecidas através do instrumento de comunicação, quando um ou mais depósitos, levantamentos ou prémios do jogador excederem um determinado limite. O limite deve estar relacionado com transações individuais, bem como para todas as transações, durante um período de tempo definido pelo utilizador.