

Versión castellana del original. En caso de discrepancia prevalece la versión original (catalán).

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE JUEGO.

1. Introducción

Loteries de Catalunya, SAU (en adelante Loteries) de conformidad con el artículo 5.4 de la Ley 15/1984, de 20 de marzo, del juego, tiene a su cargo organizar y gestionar, por cuenta de la Generalitat de Catalunya y mediante cualquier forma admitida en derecho, la comercialización de los juegos que las disposiciones normativas reservan a la Generalitat de Catalunya, para obtener ingresos y ser destinados a la financiación de inversiones, programas y actuaciones que promuevan la prosperidad y la cohesión social de acuerdo con la normativa vigente, así como cualquier otra función relacionada con estas anteriores que le pueda atribuir el Gobierno de la Generalitat de Catalunya.

De conformidad con el artículo 7 del Decreto Ley 16/2021, de 13 de julio, de aprobación de medidas urgentes de ordenamiento del juego de lotería reservado a la Generalitat de Catalunya, Loteries realiza la actividad de venta y distribución al público del juego de lotería directamente, a través de cualquier canal o medio, o mediante los sujetos que configuran la red comercial.

En este sentido, Loteries dispone de una web oficial en la cual además de facilitar información sobre la organización, sus actuaciones y los juegos que comercializa, ofrece a los ciudadanos la posibilidad de adquirir billetes y formular apuestas de varios juegos que en ella se ofrecen.

Con el fin de poder jugar en esta web es preceptivo el registro individualizado de cada jugador, facilitando un conjunto de datos a nivel identificativo y operativo. Estos datos incluyen los que permiten comprobar la identidad del jugador, la edad del mismo a efectos de no permitir jugar a menores de edad y la cuenta bancaria donde se ingresarán los importes que Loteries tenga que abonar al jugador - básicamente el pago de premios y la devolución del importe depositado a efectos de comprar apuestas.

2. Objeto del contrato

Este pliego tiene por objeto la contratación de un servicio de análisis del comportamiento de los jugadores en línea de forma individualizada, que permita aplicar los protocolos internos previstos para la detección y prevención de conductas de riesgo en el plan de medidas establecidas en nuestro programa juego responsable.

3. Características técnicas

La web de Loteries posibilita la adquisición de billetes de los diversos juegos de lotería que comercializa a los jugadores que previamente se han registrado.

English version of the original. In case of discrepancy, the original version prevails (catalan).

TECHNICAL SPECIFICATIONS FOR THE GAMBLING BEHAVIOUR ANALYSIS SERVICE.

1. Introduction

Loteries de Catalunya, SAU (hereinafter Loteries) in accordance with Article 5.4 of Law 15/1984, of 20 March 1984, on gambling, is responsible for organising and managing, on behalf of the Generalitat de Catalunya and by any means permitted by law, the commercialisation of the games that the regulatory provisions reserve to the Generalitat de Catalunya, in order to obtain income and use it to finance investments, programmes and actions that promote prosperity and social cohesion in accordance with the regulations in force, as well as any other function related to the above that may be attributed to it by the Government of the Generalitat de Catalunya.

In accordance with Article 7 of Decree Law 16/2021, of 13 July, approving urgent measures to regulate lottery games reserved to the Generalitat de Catalunya, Loteries carries out the activity of selling and distributing lottery games to the public directly, through any channel or medium, or through the parties that make up the commercial network.

In this respect, Loteries has an official website where, in addition to providing information about the organisation, its activities and the games it sells, it offers the public the possibility of purchasing tickets and placing bets on the various games it offers.

In order to be able to play on this website, each player must register individually, providing a set of identification and operational data. These data include those that allow the player's identity to be verified, the player's age for the purposes of not allowing minors to play and the bank account into which the amounts that Loteries has to pay the player - basically the payment of prizes and the return of the amount deposited for the purposes of purchasing bets - will be paid.

2. Object of the contract

The purpose of these specifications is to contract a service to analyse the behaviour of online players on an individual basis, which will enable us to apply the internal protocols established for the detection and prevention of risky behaviour in the plan of measures set out in our responsible gambling programme.

3. Technical characteristics

The Loteries website makes it possible for registered players to purchase tickets for the various lottery games it sells.

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PEL SERVEI D'ANÀLISI DEL COMPORTAMENT DE JOC.

1. Introducció

Loteries de Catalunya, SAU, (en endavant Loteries) de conformitat amb l'article 5.4 de la Llei 15/1984, de 20 de març, del joc, té al seu càrrec organitzar i gestionar, per compte de la Generalitat de Catalunya i mitjançant qualsevol forma admesa en dret, la comercialització dels jocs que les disposicions normatives reserven a la Generalitat de Catalunya, per obtenir ingressos per ser destinats al finançament d'inversions, programes i actuacions que promoguin la prosperitat i la cohesió social d'acord amb la normativa vigent, així com qualsevol altra funció relacionada amb aquestes anteriors que li pugui atribuir el Govern de la Generalitat de Catalunya.

De conformitat amb l'article 7 del Decret Llei 16/2021, de 13 de juliol, d'aprovació de mesures urgents d'ordenament del joc de loteria reservat a la Generalitat de Catalunya, Loteries realitza l'activitat de venda i distribució al públic del joc de loteria directament, a través de qualsevol canal o mitjà, o mitjançant els subjectes que en configuren la xarxa comercial.

En aquest sentit, Loteries disposa d'un web oficial en el qual a més de facilitar informació sobre l'organització, les seves actuacions i els jocs que comercialitza, ofereix als ciutadans la possibilitat d'adquirir bitllets i formular apostes de diversos jocs que en ella s'ofereixen.

Per tal de poder jugar en aquest web es preceptiu el registre individualitzat de cada jugador, facilitant un conjunt de dades a nivell identificatiu i operatiu. Aquestes dades inclouen les que permeten comprovar la identitat del jugador, l'edat del mateix a efectes de no permetre jugar a menors d'edat i el compte bancari on s'ingressaran els imports que Loteries hagi d'abonar al jugador - bàsicament el pagament de premis i la devolució de l'import dipositat a efectes de comprar apostes.

2. Objecte del contracte

Aquest plec té per objecte la contractació d'un servei d'anàlisi del comportament dels jugadors en línia de forma individualitzada, que permeti aplicar els protocols interns previstos per a la detecció i prevenció de conductes de risc en el pla de mesures establertes en el nostre programa joc responsable.

3. Característiques tècniques

El web de Loteries possibilita l'adquisició de bitllets dels diversos jocs de loteria que comercialitza als jugadors que prèviament s'han registrat.

D'acord amb aquest procediment, les operacions que cada jugador realitza, tant pel que fa a la compra d'apostes com en el cobrament dels premis que d'aquestes els hi puguin correspondre, queden enregistrats en el seu compte personal. En conseqüència, és factible procedir a l'extracció d'aquestes dades del sistema de joc vinculant-les a un codi identificatiu de tal forma que permetin un anàlisi dels hàbits de joc i el comportament d'un jugador sense que per l'analista d'aquestes dades tingui accés a les dades de caràcter personal del jugador.

En aquest sentit, també es viable procedir a la detecció de perfils i monitorització de comportaments de forma anònima, els quals poden ser contrastats de forma automatitzada per mitjà d'algoritmes que vinculin aquests amb possibles perfils que han desencadenat problemes potencials i que, de mantenir-se i seguir els paràmetres que es preveuen, puguin abocar a problemes de joc patològic.

De l'anàlisi i tractament d'aquesta informació **requereix de programes desenvolupats específicament per aquesta matèria i que permetin la monitorització i contrast amb models i perfils prèviament definits per especialistes en aquest àmbit, permeten preveure possibles comportaments futurs de risc amb suficient antelació.**

L'empresa adjudicatària proveirà els recursos humans i tècnics necessaris per a donar compliment a les necessitats objecte de la present contractació. Així mateix, el servei a desenvolupar per l'adjudicatària també ha de donar compliment en línies generals als següents aspectes:

- Servei d'anàlisi de risc de jugadors i grups de jugadors basat en la intel·ligència artificial i en avaluacions de neurociència i psicologia que permeten la predicció de patrons de comportament
- Servei de segmentació dels jugadors en funció del tipus de joc i del risc.
- Classificació de cada jugador segons risc de desenvolupar un joc problemàtic.
- Possibilitat d'anàlisi personalitzat del comportament de cada jugador mitjançant modelatge cognitiu avançat.
- Elaboració de perfils de jugadors automatitzats i monitoritzats.
- Detecció de patrons contra el blanqueig de capitals (AML).
- Gestió de qualsevol nombre de dades o jugadors futures, no només de la gestió de les dades actuals.
- Servei de comunicació i assessorament als jugadors respecte el seu joc amb missatges personalitzats.
- Servei de personalització de les notes i comunicacions de cada jugador i possibilitat de carregar documents amb altra tipus d'informació que es vulgui enviar al jugador.
- Possibilitat d'evolutius i millores.
- Formació del personal de Loteries de Catalunya respecte la implementació d'aquesta nova eina d'anàlisi.

De acuerdo con este procedimiento, las operaciones que cada jugador realiza, tanto con respecto a la compra de apuestas como en el cobro de los premios que de estas les puedan corresponder, quedan registrados en su cuenta personal. En consecuencia, es factible proceder a la extracción de estos datos del sistema de juego vinculándolas a un código identificativo de tal forma que permitan un análisis de los hábitos de juego y el comportamiento de un jugador sin que por el analista de estos datos tenga acceso a los datos de carácter personal del jugador.

En este sentido, también se viable proceder a la detección de perfiles y monitorización de comportamientos de forma anónima, los cuales pueden ser contrastados de forma automatizada por medio de algoritmos que vinculen estos con posibles perfiles que han desencadenado problemas potenciales y que, de mantenerse y seguir los parámetros que se prevén, puedan verter a problemas de juego patológico.

El análisis y tratamiento de esta información **requiere de programas desarrollados específicamente para esta materia y que permitan la monitorización y contraste con modelos y perfiles previamente definidos por especialistas en este ámbito, permiten prever posibles comportamientos futuros de riesgo con suficiente antelación.**

La empresa adjudicataria proveerá los recursos humanos y técnicos necesarios para dar cumplimiento a las necesidades objeto de la presente contratación. Asimismo, el servicio a desarrollar por la adjudicataria también tiene que dar cumplimiento en líneas generales a los siguientes aspectos:

- Servicio de análisis de riesgo de jugadores y grupos de jugadores basado en la inteligencia artificial y en evaluaciones de neurociencia y psicología que permiten la predicción de patrones de comportamiento.
- Servicio de segmentación de los jugadores en función del tipo de juego y del riesgo.
- Clasificación de cada jugador según riesgo de desarrollar un juego problemático.
- Posibilidad de análisis personalizado del comportamiento de cada jugador mediante modelado cognitivo avanzado.
- Elaboración de perfiles de jugadores automatizados y monitorizados.
- Detección de patrones contra el blanqueo de capitales (AML).
- Gestión de cualquier número de datos o jugadores futuras, no sólo de la gestión de los datos actuales.
- Servicio de comunicación y asesoramiento a los jugadores respecto de su juego con mensajes personalizados.
- Servicio de personalización de las notas y comunicaciones de cada jugador y posibilidad de cargar documentos con otro tipo de información que se quiera enviar al jugador.
- Posibilidad de evolutivos y mejoras.
- Formación del personal de Loteries de Catalunya respecto de la implementación de esta nueva herramienta de análisis.

In accordance with this procedure, the operations that each player carries out, both with regard to the purchase of bets and the collection of the prizes that may correspond to them, are recorded in their personal account. Consequently, it is feasible to extract this data from the gaming system by linking it to an identification code in such a way as to allow an analysis of a player's gaming habits and behaviour without the data analyst having access to the player's personal data.

In this sense, it is also feasible to proceed to the detection of profiles and monitoring of behaviours anonymously, which can be contrasted in an automated way by means of algorithms that link these with possible profiles that have triggered potential problems and which, if they are maintained and follow the parameters that are foreseen, could lead to pathological gambling problems.

The analysis and processing of this information **requires programmes developed specifically for this area and which allow monitoring and comparison with models and profiles previously defined by specialists in this field, making it possible to foresee possible future risk behaviour sufficiently in advance.**

The company awarded the contract will provide the human and technical resources necessary to meet the needs covered by this contract. Likewise, the service to be provided by the successful bidder must also comply, in general terms, with the following aspects:

- Risk analysis service for players and groups of players based on artificial intelligence and neuroscience and psychology assessments that allow the prediction of behavioural patterns.
- Service for the segmentation of players according to the type of game and risk.
- Classification of each player according to risk of developing problem gambling.
- Possibility of personalised analysis of each player's behaviour through advanced cognitive modelling.
- Automated and monitored player profiling.
- Anti-Money Laundering (AML) pattern detection.
- Management of any number of future data or players, not just management of current data.
- Communication service and advice to players regarding their game with personalised messages.
- Personalisation service for each player's notes and communications and the possibility of uploading documents with other types of information to be sent to the player.
- Possibility of evolution and improvements.
- Training of Loteries de Catalunya staff in the implementation of this new analysis tool.

4. Equip del projecte

Les empreses licitadores han de comprometre's a dedicar o subscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i/o materials necessaris i suficients per a la realització de les tasques objectes del contracte.

En aquest sentit, les empreses licitadores hauran de tenir un **mínim de personal amb experiència** acreditada en les tasques objecte del servei, amb especificació dels requisits mínims establerts en l'**apartat G.3 del Quadre de Característiques del Plec de Clàusules Administratives Particulars**.

L'equip mínim dedicat a l'execució de les tasques objecte del present contracte haurà de reunir coneixements i experiència en els següents àmbits:

- Coneixements i experiència en l'àmbit de la programació basada en la intel·ligència artificial i la neurociència.
- Coneixements i experiència en l'àmbit de l'anàlisi científic i àmbit acadèmic sobre el joc.
- Coneixements i experiència en programació informàtica.
- Coneixements i experiència en estudi d'usuaris en la indústria de les loteries i operadors del joc i en l'àmbit del joc responsable.
- Alt nivell de coneixement de l'idioma anglès en l'àmbit professional.

5. Obligacions en la prestació del servei

En el marc de la prestació del servei l'adjudicatària ha de complir amb les següents obligacions:

- Garantir el normal funcionament del servei d'acord amb el que s'estableix en aquest plec, comunicant qualsevol incidència que es produeixi.
- Disposar d'una organització adequada per executar, amb eficàcia i eficiència, les funcions objecte del contracte.
- Fer-se càrrec de facilitar els materials i serveis necessaris per a la correcta prestació del servei.
- Assumir les despeses que generin els desplaçaments que resultin necessaris per a la correcta execució del servei.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Tenir confidencialitat de les dades mitjançant la signatura del corresponent contracte de tractament de dades amb Loteries.

4. Equipo del proyecto

Las empresas licitadoras tienen que comprometerse a dedicar o suscribirse a la ejecución del contrato los medios personales y/o materiales necesarios y suficientes para la realización de las tareas objetos del contrato.

En este sentido, las empresas licitadoras tendrán que tener un **mínimo de personal con experiencia** acreditada en las tareas objeto del servicio, con especificación de los requisitos mínimos establecidos en el **apartado G.3 del Cuadro de Características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**.

El equipo mínimo dedicado a la ejecución de las tareas objeto del presente contrato tendrá que reunir conocimientos y experiencia en los siguientes ámbitos:

- Conocimientos y experiencia en el ámbito de la programación basada en la inteligencia artificial y la neurociencia.
- Conocimientos y experiencia en el ámbito del análisis científico y ámbito académico sobre el juego.
- Conocimientos y experiencia en programación informática.
- Conocimientos y experiencia en estudio de usuarios en la industria de las loterías y operadores del juego y en el ámbito del juego responsable.
- Alto nivel de conocimiento del idioma inglés en el ámbito profesional.

5. Obligaciones en la prestación del servicio

En el marco de la prestación del servicio la adjudicataria tiene que cumplir con las siguientes obligaciones:

- Garantizar el normal funcionamiento del servicio de acuerdo con lo que se establece en este pliego, comunicando cualquier incidencia que se produzca.
- Disponer de una organización adecuada para ejecutar, con eficacia y eficiencia, las funciones objeto del contrato.
- Hacerse cargo de facilitar los materiales y servicios necesarios para la correcta prestación del servicio.
- Asumir los gastos que generen los desplazamientos que resulten necesarios para la correcta ejecución del servicio.
- Comunicar cualquier incidencia que pueda lesionar, perjudicar o entorpecer el funcionamiento del servicio.
- Tener confidencialidad de los datos mediante la firma del correspondiente contrato de confidencialidad y de encargado de datos con Loteries.

4. Project team

Tendering companies must undertake to devote or subscribe to the execution of the contract the personal and/or material resources necessary and sufficient for the performance of the tasks covered by the contract.

In this regard, bidding companies will have to have a **minimum number of personnel with accredited experience** in the tasks covered by the service, with specification of the minimum requirements established in **section G.3 of the Table of Characteristics of the Particular Administrative Clauses**.

The minimum team dedicated to the execution of the tasks covered by this contract shall have knowledge and experience in the following areas:

- Knowledge and experience in the field of programming based on artificial intelligence and neuroscience.
- Knowledge and experience in the field of scientific and academic analysis of gambling.
- Knowledge and experience in computer programming.
- Knowledge and experience in user research in the lottery industry and gambling operators and in the field of responsible gambling.
- High level of knowledge of the English language in a professional environment.

5. Obligations in the provision of the service

Within the framework of the provision of the service, the successful tenderer has to fulfil the following obligations:

- Guarantee the normal operation of the service in accordance with what is established in these specifications, communicating any incident that may occur.
- To have an adequate organisation to carry out, effectively and efficiently, the functions that are the object of the contract.
- To be responsible for providing the materials and services necessary for the correct provision of the service.
- To assume the expenses generated by the displacements that are necessary for the correct execution of the service.
- Communicate any incident that may damage, harm or hinder the operation of the service.
- To have confidentiality of the data by signing the corresponding confidentiality and data processor contract with Loteries.

6. Suport tècnic i interrupció del servei

El contractista informará a Loteries de les novetats en el programari que sorgeixin durant l'execució del contracte.

El contractista haurà de proporcionar el suport tècnic necessari pel servei contractat, així mateix, haurà de garantir la prestació del servei, proveint als seus recursos de l'equipament necessari sense que incidències en el mateix suposin perjudici per a Loteries.

En el supòsit que la interrupció del servei es mantingui per un període superior a una setmana, i sigui causa imputable al contractista, Loteries podrà resoldre anticipadament el contracte, sense dret a indemnització per la contractista.

7. Model de relació

Loteries designarà un responsable dels treballs, la funció del qual serà amb caràcter general la supervisió de la correcta realització dels mateixos, l'aprovació de la planificació dels treballs i el seu seguiment.

Així mateix, el licitador designarà una persona que actuï com representant davant de Loteries per a resoldre qualsevol consulta o incidència que pogués sortir en el desenvolupament dels treballs a realitzar.

Com a mínim, però, caldrà que s'estableixi els següents nivells d'interlocució:

- Reunions de responsables del contracte amb les següents característiques:
 - Interlocutors: cap de projecte i/o responsable del servei per part del licitador. I persona designada per Loteries de Catalunya.
 - Periodicitat: 1 mes.
 - Objectiu: fer el seguiment del contracte, analitzant diversos aspectes: productivitat, temes de facturació, seguiment de fites (a alt nivell), etc.
 - Documents a redactar per l'adjudicatari: actes de les reunions, informes executius, etc.
- Reunions de seguiment amb les següents característiques:
 - Interlocutors: les persones designades en el moment de l'execució del contracte per l'adjudicatari i per Loteries de Catalunya.
 - Periodicitat: 15 dies.

6. Soporte técnico e interrupción del servicio

El contratista informará a Loteries de las novedades en el software que surjan durante la ejecución del contrato.

El contratista tendrá que proporcionar el soporte técnico necesario para el servicio contratado, asimismo, tendrá que garantizar la prestación del servicio, proveyendo a sus recursos del equipamiento necesario sin que incidencias en el mismo supongan perjuicio para Loteries.

En el supuesto de que la interrupción del servicio se mantenga por un periodo superior a una semana, y sea causa imputable al contratista, Loteries podrá resolver anticipadamente el contrato, sin derecho a indemnización por la contratista.

7. Modelo de relación

Loteries designarà a un responsable de los trabajos, cuya función será con carácter general la supervisión de la correcta realización de los mismos, la aprobación de la planificación de los trabajos y su seguimiento.

Asimismo, el licitador designará a una persona que actúe como representante ante Loteries para resolver cualquier consulta o incidencia que pudiera salir en el desarrollo de los trabajos a realizar.

Sin embargo, como mínimo, hará falta que se establezca los siguientes niveles de interlocución:

- Reuniones de responsables del contrato con las siguientes características:
 - Interlocutores: jefe de proyecto y/o responsable del servicio por parte del licitador. Y persona designada por Loteries de Catalunya.
 - Periodicidad: 1 mes.
 - Objetivo: hacer el seguimiento del contrato, analizando varios aspectos: productividad, temas de facturación, seguimiento de hitos (a alto nivel), etc.
 - Documentos a redactar por el adjudicatario: actas de las reuniones, informes ejecutivos, etc.
- Reuniones de seguimiento con las siguientes características:
 - Interlocutores: las personas designadas en el momento de la ejecución del contrato por el adjudicatario y por Loteries de Catalunya.
 - Periodicidad: 15 días.

6. Technical support and service interruption

The Contractor shall inform Loteries of new developments in the software that arise during the performance of the contract.

The contractor will have to provide the necessary technical support for the contracted service, and will also have to guarantee the provision of the service, providing its resources with the necessary equipment so that incidents in the same do not cause damage to Loteries.

In the event that the interruption of the service lasts for a period of more than one week and is attributable to the contractor, Loteries may terminate the contract in advance, without the right to compensation for the contractor.

7. Relationship model

Loteries will appoint a person in charge of the work, whose general function will be to supervise the correct execution of the work, to approve the planning of the work and to monitor it.

Likewise, the bidder shall designate a person to act as a representative before Loteries to resolve any query or incident that may arise in the development of the work to be carried out.

However, at a minimum, the following levels of dialogue will need to be established:

- Meetings of contract managers with the following characteristics:
 - Interlocutors: project manager and/or person responsible for the service on behalf of the bidder. And a person designated by Loteries de Catalunya.
 - Periodicity: 1 month.
 - Objective: to monitor the contract, analysing various aspects: productivity, invoicing issues, milestone monitoring (at a high level), etc.
 - Documents to be drawn up by the contractor: minutes s of meetings, executive reports, etc.
- Follow-up meetings with the following characteristics:
 - Interlocutors: the persons designated at the time of the execution of the contract by the successful tenderer and by Loteries de Catalunya.
 - Periodicity: 15 days.

- Objectiu: estimació de la dedicació de l'equip de treball durant el pròxim període, rendiment del servei i incidències més destacables.
- Documents a redactar per l'adjudicatari:
 - Planificació de les actuacions a realitzar.
 - Informe de les incidències obertes, resoltes, temps de resolució, etc.

A la data de la signatura electrònica de la cap de l'Àrea de Sostenibilitat de Loteries de Catalunya, SAU.

- Objetivo: estimación de la dedicación del equipo de trabajo durante el próximo periodo, rendimiento del servicio e incidencias más destacables.
- Documentos a redactar por el adjudicatario:
 - Planificación de las actuaciones a realizar.
 - Informe de las incidencias abiertas, resueltas, tiempo de resolución, etc.

A la fecha de la firma electrónica de la responsable del Área Sostenibilidad de Loteries de Catalunya, SAU.

- Objective: estimation of the dedication of the work team during the next period, performance of the service and the most important incidents.
- Documents to be drawn up by the successful tenderer:
 - Planning of the actions to be carried out.
 - Report of open incidents, resolved incidents, resolution time, etc.

As of the date of the electronic signature of the head of the Sustainability Area of Loteries de Catalunya, SAU.