



Καταγγελίες Καζίνο - Οδηγίες

Έκδοση 1.1

Περιεχόμενα

Γενικά	2
Συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας	2
Αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας Α.....	3
Δημιουργία του αρχείου XML.....	3
Έλεγχος εγκυρότητας του αρχείου XML ως προς XSD.....	4
Ψηφιακή υπογραφή του αρχείου XML	7
Μεταφόρτωση του αρχείου στον FTP server της Ε.Ε.Ε.Π.....	7
Επιβεβαίωση ορθής εισαγωγής καταγγελιών στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π.	7
Σφάλματα κατά τη διαδικασία εισαγωγής στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π.	7
Διαδικασία εκ νέου υποβολής.....	9
Χρονοπρογραμματισμός.....	9
Αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας Β.....	9
Πληροφορίες – Τεχνική καθοδήγηση	10

Γενικά

Στο έγγραφο αυτό περιγράφεται η διαδικασία που πρέπει να ακολουθείται για την αποστολή δεδομένων μεταξύ των επιχειρήσεων καζίνο και της Ε.Ε.Ε.Π.

Ειδικότερα, η ενδεδειγμένη μέθοδος ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ της Ε.Ε.Ε.Π. και παρόχου είναι η αποστολή δεδομένων μέσω αρχείων XML (eXtensible Markup Language). Η γλώσσα XML αποτελεί σήμερα ένα ευρέως διαδεδομένο και ανοικτό πρότυπο για την περιγραφή και ανταλλαγή δεδομένων. Η XML έχει αναπτυχθεί και συντηρείται από το W3C (World Wide Web Consortium).

Μέσω της χρήσης της γλώσσας XML για την ανταλλαγή των δεδομένων εξασφαλίζεται η ελεγχόμενη, ασφαλής και γρήγορη ροή δεδομένων, μεταξύ των δύο μερών. Ταυτόχρονα, η χρήση ενός διεθνούς και ανοικτού προτύπου, όπως η είναι η γλώσσα XML, συμβάλει στην ενίσχυση της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων, μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών και επιχειρήσεων, όπως περιγράφεται και στο Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Greek eGIF).

Συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας

Η διαδικασία αποστολής των καταγγελιών στην Ε.Ε.Ε.Π. χωρίζεται σε δύο μέρη:

- A. Αποστολή καταγγελιών που υποβάλλουν οι παίκτες στα καζίνο.
- B. Αποστολή καταγγελιών που προωθούνται στην Ε.Ε.Ε.Π., λόγω επανεξέτασης (αίτημα του παίκτη).

Συνοπτικά, η διαδικασία που αφορά την **κατηγορία Α** έχει ως εξής:

1. Δημιουργία του αρχείου XML, το οποίο περιλαμβάνει τη ζητούμενη πληροφορία (καταγγελίες κ.τ.λ.) με δομημένη μορφή.
2. Έλεγχος συμβατότητας του παραγόμενου αρχείου XML, με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές, όπως αυτές ορίζονται στο XML Schema Definition (XSD) αρχείο.
3. Ψηφιακή υπογραφή του αρχείου XML από εξουσιοδοτημένο χρήστη της επιχείρησης καζίνο.
4. Μεταφόρτωση του αρχείου XML στο σχετικό φάκελο του FTP server της Ε.Ε.Ε.Π.
5. Αναμονή για μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε επιβεβαίωσης της ορθής λήψης του αρχείου και μεταφόρτωσής του στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π., είτε προσδιορισμού των σφαλμάτων που εντοπίστηκαν, κατά τη διαδικασία μεταφόρτωσης του αρχείου στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π..
6. Σε περίπτωση εντοπισμού σφαλμάτων στη διαδικασία, πρέπει να γίνει εκ νέου αποστολή του αρχείου, σύμφωνα με τις οδηγίες που θα λάβετε στο ενημερωτικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο οποίο θα περιγράφονται αναλυτικά τα σφάλματα.

Η διαδικασία που αφορά στην **κατηγορία Β** έχει ως εξής:

1. Συγκέντρωση όλων των απαραίτητων αρχείων, το οποία θα προωθηθούν στην Ε.Ε.Ε.Π..
2. Μεταφόρτωση των αρχείων στο σχετικό φάκελο του FTP server της Ε.Ε.Ε.Π. με μια συγκεκριμένη δομή φακέλων-υποφακέλων.
3. Δημιουργία αρχείου XML, το οποίο περιλαμβάνει μόνο τις καταγγελίες με «Κατάσταση καταγγελίας (ComplaintStatus)» την τιμή «Πρωώθηση».

Δείγμα του αρχείου XML, όπως επίσης και τις προδιαγραφές του αρχείου XSD μπορείτε να βρείτε στη διεύθυνση: <https://www.gamingcommission.gov.gr/index.php/dataexchange>.

Παρακάτω περιγράφονται αναλυτικά οι δύο παραπάνω περιπτώσεις.

Αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας Α

Δημιουργία του αρχείου XML

Για τη δημιουργία του αρχείου XML μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιονδήποτε XML editor (π.χ. notepad ++).

Η πληροφορία που πρέπει να περιέχεται στο XML αρχείο, για κάθε καταγγελία, είναι η εξής:

Πληροφορία για καταγγελία	Πεδίο αντιστοίχισης στο XML αρχείο
Αριθμός πρωτοκόλλου καταγγελίας	ComplaintID
Όνομα	FirstName
Επώνυμο	LastName
Όνομα Πατρός	FatherName
Αριθμ. Δελτίου Αστυν. Ταυτότητας /Διαβατηρίου	IDCard
Τηλέφωνο	Telephone
FAX	Fax
Διεύθυνση: Οδός	Address
Διεύθυνση: Αριθμός	Address
Διεύθυνση: Πόλη	City
Διεύθυνση: Ταχ. Κωδ	Postcode
E-mail	email
Ημερομηνία αποστολής	SubmissionDate
Καζίνο	Casino
Παίγνιο που αφορά	Game
Κατηγορία	ComplaintCategory
Ώρα περιστατικού	IncidentTime
Ημερομηνία περιστατικού	IncidentDate
Περιγραφή περιστατικού	IncidentShortDescription
Σχετιζόμενη Καταγγελία	PreviousComplaintIDs
Κατάσταση καταγγελίας	ComplaintStatus
Ημερομηνία Κατάστασης Καταγγελίας	ComplaintStatusDate
Τροποποίηση στοιχείων	ComplaintChange

Στην ουσία το αρχείο XML είναι η επανάληψη του παραπάνω πίνακα για κάθε καταγγελία, με ένα πιο δομημένο τρόπο. Δηλαδή, στην περίπτωση που θέλουμε να συμπεριλάβουμε δύο καταγγελίες στο XML αρχείο, η δομή του θα είναι:

```
<xml>  
Πίνακας πληροφοριών καταγγελίας 1  
Πίνακας πληροφοριών καταγγελίας 2  
</xml>
```

Στη γλώσσα XML η παραπάνω πληροφορία θα είναι ως εξής:

Αρχή καταγγελίας 1

```
<hgc:Complaint ComplaintID="101012018">  
  <hgc:ClientInfo>  
    <hgc:FirstName>string</hgc:FirstName>  
    <hgc:LastName>string</hgc:LastName>  
    <hgc:FatherName>string</hgc:FatherName>  
    <hgc:IDCard>string</hgc:IDCard>  
    <hgc:Telephone>string</hgc:Telephone>  
    <hgc:Fax>string</hgc:Fax>  
    <hgc:Address>string</hgc:Address>  
    <hgc:City>string</hgc:City>  
    <hgc:Postcode>string</hgc:Postcode>
```

```

    <hgc:email>test@test.gr</hgc:email>
  </hgc:ClientInfo>
  <hgc:ComplaintInfo>
    <hgc:SubmissionDate>2018-01-01</hgc:SubmissionDate>
    <hgc:Casino>Πάρνηθα</hgc:Casino>
    <hgc:Game>Άλλο</hgc:Game>
    <hgc:ComplaintCategory>Αυτό-αποκλεισμός</hgc:ComplaintCategory>
    <hgc:IncidentTime>10:27</hgc:IncidentTime>
    <hgc:IncidentDate>2018-01-01</hgc:IncidentDate>
    <hgc:IncidentShortDescription>string string string string string, string string string string
string.</hgc:IncidentShortDescription>
    <hgc:ComplaintStatus>Υποβολή</hgc:ComplaintStatus>
    <hgc:ComplaintStatusDate>2018-01-01</hgc:ComplaintStatusDate>
  </hgc:ComplaintInfo>
</hgc:Complaint>

```

Τέλος καταγγελίας 1
Αρχή καταγγελίας 2

```

<hgc:Complaint ComplaintID="202012018">
  <hgc:ClientInfo>
    <hgc:FirstName>string1</hgc:FirstName>
    <hgc:LastName>string1</hgc:LastName>
    <hgc:FatherName>string1</hgc:FatherName>
    <hgc:IDCard>string1</hgc:IDCard>
    <hgc:Telephone>string1</hgc:Telephone>
    <hgc:Fax>string1</hgc:Fax>
    <hgc:Address>string1</hgc:Address>
    <hgc:City>string1</hgc:City>
    <hgc:Postcode>string1</hgc:Postcode>
    <hgc:email>test1@test1.gr</hgc:email>
  </hgc:ClientInfo>
  <hgc:ComplaintInfo>
    <hgc:SubmissionDate>2018-01-02</hgc:SubmissionDate>
    <hgc:Casino>Πάρνηθα</hgc:Casino>
    <hgc:Game>Slot Machines</hgc:Game>
    <hgc:ComplaintCategory>Εμπορική επικοινωνία (διαφήμιση)</hgc:ComplaintCategory>
    <hgc:IncidentTime>23:59</hgc:IncidentTime>
    <hgc:IncidentDate>2018-01-01</hgc:IncidentDate>
    <hgc:IncidentShortDescription>string string string string string string, string string string string
string.</hgc:IncidentShortDescription>
    <hgc:ComplaintStatus>Υποβολή</hgc:ComplaintStatus>
    <hgc:ComplaintStatusDate>2018-01-02</hgc:ComplaintStatusDate>
  </hgc:ComplaintInfo>
</hgc:Complaint>

```

Τέλος καταγγελίας 2

Για τον έλεγχο σωστής σύνταξης του κώδικα στο XML αρχείο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιονδήποτε XML Validator, όπως για παράδειγμα τον W3C Free Online XML Validator (<http://www.utilities-online.info/xsdvalidation/>).

Έλεγχος εγκυρότητας του αρχείου XML ως προς XSD

Η πληροφορία που περιέχεται στο αρχείο XML έχει ορισμένους περιορισμούς, οι οποίοι περιγράφονται στο αρχείο XSD που θα βρείτε στη διεύθυνση <https://www.gamingcommission.gov.gr/index.php/dataexchange>. Πριν την

αποστολή του αρχείου XML στην Ε.Ε.Ε.Π. πρέπει να πιστοποιηθεί ότι καλύπτονται οι προδιαγραφές που περιγράφονται στο XSD, για κάθε καταγγελία που περιλαμβάνεται στο αρχείο XML.

Ειδικότερα προκειμένου να πιστοποιηθεί ένα αρχείο XML, πρέπει η πληροφορία που παρουσιάζεται στον παραπάνω πίνακα να είναι δομημένη με έναν συγκεκριμένο τρόπο και κάθε επιμέρους πεδίο να έχει συγκεκριμένη μορφή. Επιπρόσθετα, πρέπει τα πεδία του XML να έχουν συγκεκριμένη σειρά στο τελικό αρχείο.

Οι προϋποθέσεις που θέτει το αρχείο XSD για τη μορφή των καταγγελιών που περιέχονται στο αρχείο XML παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

Για τον έλεγχο εγκυρότητας του αρχείου XML ως προς XSD, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε οποιονδήποτε XSD Validator, όπως για παράδειγμα τον W3C Free Online XML Validator (<http://www.utilities-online.info/xsdvalidation/>).

Πληροφορία για καταγγελία	Πεδίο αντιστοίχισης στο XML αρχείο	Σειρά εμφάνισης στο XML	Τύπος πεδίου	Υποχρεωτικό
Αριθμός πρωτοκόλλου καταγγελίας	ComplaintID	1	Πρέπει να είναι της μορφής Ακέραιος(1-99999)HHMMEEEE (Ελάχιστο μήκος 9, μέγιστο μήκος 13)	Ναι
Όνομα	FirstName	2	Κείμενο το πολύ 100 χαρακτήρων	Ναι
Επώνυμο	LastName	3	Κείμενο το πολύ 100 χαρακτήρων	Ναι
Όνομα Πατρός	FatherName	4	Κείμενο το πολύ 100 χαρακτήρων	Ναι
Αριθμ. Δελτίου Αστυν. Ταυτότητας /Διαβατηρίου	IDCard	5	Κείμενο το πολύ 100 χαρακτήρων	Ναι
Τηλέφωνο	Telephone	6	Κείμενο το πολύ 100 χαρακτήρων (μπορείτε να προσθέσετε πολλά τηλέφωνα στην ίδια γραμμή)	Ναι
FAX	Fax	7	Κείμενο το πολύ 100 χαρακτήρων	Όχι. Το στοιχείο αυτό εισάγεται μόνο εφόσον έχει δηλωθεί κάποιο FAX.
Διεύθυνση: Οδός	Address	8	Κείμενο το πολύ 100 χαρακτήρων	Ναι
Διεύθυνση: Αριθμός	Address	8	Στο ίδιο πεδίο με την οδό	Ναι
Διεύθυνση: Πόλη	City	9	Κείμενο το πολύ 100 χαρακτήρων	Ναι
Διεύθυνση: Ταχ. Κωδ	Postcode	10	Κείμενο το πολύ 10 χαρακτήρων	Ναι
E-mail	email	11	Πρέπει να είναι της μορφής string1@string2.string3.string4 (Κείμενο το πολύ 100 χαρακτήρων)	Όχι. Το στοιχείο αυτό εισάγεται μόνο εφόσον έχει δηλωθεί κάποιο email.
Ημερομηνία αποστολής	SubmissionDate	12	Πρέπει να είναι της μορφής EEEE-MM-HH	Ναι
Καζίνο	Casino	13	Οποιαδήποτε από τις τιμές: <ul style="list-style-type: none"> • Θράκη • Θεσσαλονίκη • Κέρκυρα • Λουτράκι • Πάρνηθα 	Ναι

			<ul style="list-style-type: none"> • Πόρτο Καρράς • Πάτρα • Ρόδος • Σύρος 	
Παίγνιο που αφορά	Game	14	<p>Οποιαδήποτε από τις τιμές:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ρουλέτα • Slot Machines • Black Jack • Banco Punto • Mini Banco Punto • American Dice • Stud Poker • Casino Poker • Caribbean Stud Poker • Texas Hold-em Poker • Δεν αφορά παίγνιο • Άλλο 	Ναι
Κατηγορία	ComplaintCategory	15	<p>Οποιαδήποτε από τις τιμές:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τήρηση κανόνων παιγνίου • Πληρωμή στοιχήματος • Πληρωμή κερδών • Λειτουργία παιγνιομηχανήματος • Απαγόρευση εισόδου • Αυτό-αποκλεισμός • Εμπορική επικοινωνία (διαφήμιση) • Είσοδος στο καζίνο • Ταμείο • Προσωπικό • Άλλο 	Ναι
Ώρα περιστατικού	IncidentTime	16	Πρέπει να είναι της μορφής ΩΩ:ΛΛ (24 ώρες)	Ναι
Ημερομηνία περιστατικού	IncidentDate	17	Πρέπει να είναι της μορφής ΕΕΕΕ-ΜΜ-ΗΗ	Ναι
Περιγραφή περιστατικού	IncidentShortDescription	18	Κείμενο το πολύ 1500 χαρακτήρων	Ναι
Σχετιζόμενη Καταγγελία	PreviousComplaintIDs	19	Πρέπει να είναι της μορφής Ακέραιος(1-99999)ΗΗΜΜΕΕΕΕ (Ελάχιστο μήκος 9, μέγιστο μήκος 13)	Όχι. Το στοιχείο αυτό εισάγεται μόνο εφόσον θέλουμε να συσχετίσουμε μια καταγγελία με μια προηγούμενη.
Κατάσταση καταγγελίας	ComplaintStatus	20	<p>Οποιαδήποτε από τις τιμές *:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Υποβολή • Επεξεργασία • Προώθηση • Ικανοποιήθηκε • Απορρίφθηκε 	Ναι
Ημερομηνία Κατάστασης Καταγγελίας	ComplaintStatusDate	21	Πρέπει να είναι της μορφής ΕΕΕΕ-ΜΜ-ΗΗ	Ναι
Τροποποίηση στοιχείων	ComplaintChange	22	Συμπληρώνουμε «Μεταβολή» εφόσον θέλουμε να μεταβάλουμε στοιχεία μια καταγγελίας εκτός της κατάστασής της	Όχι. Το στοιχείο αυτό εισάγεται μόνο εφόσον στέλνουμε μεταβολή.

* Υποβολή: Καταγγελία που έχει υποβληθεί από παίκτη και δεν έχει αρχίσει ακόμη η επεξεργασία της.

Επεξεργασία: Καταγγελία η οποία επεξεργάζεται από την επιχείρηση καζίνο.

Προώθηση: Καταγγελία η οποία προωθείται στην Ε.Ε.Ε.Π. ύστερα από αίτημα του παίκτη.

Ικανοποιήθηκε: Καταγγελία η οποία επεξεργάστηκε από την επιχείρηση καζίνο και ικανοποιήθηκε το σχετικό αίτημα του παίκτη.
Απορρίφθηκε: Καταγγελία η οποία επεξεργάστηκε από την επιχείρηση καζίνο και απορρίφθηκε το σχετικό αίτημα του παίκτη.

Ψηφιακή υπογραφή του αρχείου XML

Μετά την επιβεβαίωση της συμβατότητας του αρχείου XML ως προς το σχήμα XSD, πρέπει το τελικό αρχείο XML να υπογραφεί ψηφιακά, χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε πιστοποιημένη ΑΔΔΥ (Ασφαλής Διάταξη Δημιουργίας Υπογραφής) (Προϋποθέτει την ύπαρξη ψηφιακού πιστοποιητικού X.509).

Για το σκοπό αυτό, πρέπει να χρησιμοποιηθεί κατάλληλο λογισμικό υπογραφής αρχείων XML, όπως για παράδειγμα το XML Signer (<https://www.signfiles.com/xml-signer/>).

Το εκάστοτε λογισμικό πρέπει να ακολουθεί το πρότυπο W3C xmldsig (<https://www.w3.org/TR/xmldsig-core2/>), ενώ υποστηρίζονται οι αλγόριθμοι SHA-1, SHA-256, SHA-512.

Μεταφόρτωση του αρχείου στον FTP server της Ε.Ε.Ε.Π.

Προκειμένου να αποκτήσετε πρόσβαση στον FTP server της Ε.Ε.Ε.Π. παρακαλούμε να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων και Προστασίας Δεδομένων της Διεύθυνσης Τεχνολογικών Υποδομών, στο τηλέφωνο 2111075056 ή στο email g.kyriakidis@gamingcommission.gov.gr.

Στον FTP server της Ε.Ε.Ε.Π., υπάρχουν 2 φάκελοι με ονόματα «Καταγγελίες Καζίνο» και «Καταγγελίες Ε.Ε.Ε.Π.». Το αρχείο xml για τη διαδικασία Α πρέπει να μεταφορτωθεί στο φάκελο με την ονομασία «Καταγγελίες Καζίνο».

Επιβεβαίωση ορθής εισαγωγής καταγγελιών στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π.

Εφόσον η αποστολή του αρχείου γίνει επιτυχώς και οι καταγγελίες εισαχθούν στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π., θα λάβετε μήνυμα επιβεβαίωσης, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στο μήνυμα αυτό θα αναφέρεται, μεταξύ άλλων και ο αριθμός των καταγγελιών που έχουν εισαχθεί στο πληροφοριακό σύστημα.

Παράδειγμα μηνύματος επιβεβαίωσης:

Η διαδικασία εισαγωγής των καταγγελιών στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π. ολοκληρώθηκε με επιτυχία.

Αναγνωριστικό εισαγωγής: 658B4730-8B00-4CCC-872E-ABF2917F84EA

Ημερομηνία εισαγωγής: 14/5/2018 9:20:29 πμ

Αριθμός καταγγελιών που έχουν εισαχθεί με επιτυχία: 4

Σφάλματα κατά τη διαδικασία εισαγωγής στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π.

Κατά τη διαδικασία εισαγωγής στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π. ενδέχεται να προκύψουν σφάλματα, τα οποία μπορεί να ταξινομηθούν στις παρακάτω κατηγορίες:

1. Μη αποδεκτός αριθμός αρχείων που έχουν ανέβει στον FTP server της Ε.Ε.Ε.Π..
2. Απουσία ψηφιακής υπογραφής ή μη έγκυρη ψηφιακή υπογραφή.
3. Προβλήματα στην πιστοποίηση του αρχείου XML, ως προς το σχήμα XSD.
4. Διπλοεγγραφές καταγγελιών.
5. Αδυναμία συσχέτισης καταγγελιών.
6. Άλλα σφάλματα.

Όταν προκύψει κάποιο σφάλμα που ανήκει στις παραπάνω κατηγορίες, θα ειδοποιηθείτε με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο οποίο θα παρέχονται οδηγίες για το πώς θα συνεχιστεί η διαδικασία. Ειδικότερα:

- **Για την περίπτωση 1:** Δεν είναι δυνατή η εισαγωγή περισσότερων του ενός αρχείων, ανά αποστολή στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π.. Εφόσον λάβετε σχετικό μήνυμα, ελέγξτε τον αριθμό των αρχείων που μεταφορτώθηκαν στον FTO server και εφόσον είναι περισσότερα του ενός, τότε ανεβάστε πρώτα το ένα αρχείο και όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία εισαγωγής του στο πληροφοριακό σύστημα, προχωρήστε με το δεύτερο αρχείο XML κ.ο.κ..
- **Για την περίπτωση 2:** Βεβαιωθείτε ότι έχετε υπογράψει ψηφιακά το τελικό αρχείο XML και ότι η ψηφιακή σας υπογραφή είναι έγκυρη. Εφόσον λάβετε σχετικό μήνυμα, μεταφορτώστε εκ νέου το ψηφιακά υπογεγραμμένο XML αρχείο στον FTP server.
- **Για την περίπτωση 3:** Στην περίπτωση που εντοπιστεί κάποιο πρόβλημα στο validation του αρχείου XML, τότε θα λάβετε αναλυτικό email με τα πεδία που έχουν πρόβλημα, προκειμένου αυτά να διορθωθούν. Εφόσον λάβετε σχετικό μήνυμα, ελέγξτε διεξοδικά τη μορφή των συγκεκριμένων πεδίων στο σχήμα XSD, κάνετε τις απαραίτητες διορθώσεις στο αρχείο XML και μεταφορτώστε εκ νέου το ψηφιακά υπογεγραμμένο XML αρχείο στον FTP server.

Παράδειγμα προβλήματος στο validation:

```
<errors>2</errors>
<messages>
  <error line="4" position="20">Το χαρακτηριστικό 'ComplaintID' δεν είναι έγκυρο - Η τιμή '101012018sasas' δεν είναι
  έγκυρη σύμφωνα με τον τύπο δεδομένων του 'String' - Ο περιορισμός του Pattern απέτυχε.</error>
  <error line="15" position="42">Το στοιχείο 'https://www.gamingcommission.gov.gr:email' δεν είναι έγκυρο - Η τιμή
  'test@@@te@st.@gr' δεν είναι έγκυρη σύμφωνα με τον τύπο δεδομένων του 'String' - Ο περιορισμός του Pattern
  απέτυχε.</error>
</messages>
```

- **Για την περίπτωση 4:** Σε περίπτωση που στο XML εντοπιστεί καταγγελία με αριθμό πρωτοκόλλου και κατάσταση ίδια με υπάρχουσα εγγραφή στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π., θα ενημερωθείτε για τον αριθμό πρωτοκόλλου της διπλοεγγραφής και την ημερομηνία κατάστασης καταγγελίας, της ήδη υπάρχουσας καταγγελίας στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π.. Στην περίπτωση αυτή:
 - Εφόσον δεν έχει επέλθει καμία μεταβολή στα στοιχεία της καταγγελίας, σε σχέση με την προηγούμενη αποστολή της, τότε την αγνοείται.
 - Εφόσον έχει επέλθει μεταβολή στα στοιχεία της καταγγελίας, σε σχέση με την προηγούμενη αποστολή της, τότε την υποβάλλεται εκ νέου σαν μεταβολή σε νέο αρχείο XML.

Παράδειγμα προβλήματος στο validation:

Η καταγγελία με αναγνωριστικό 101012018 και κατάσταση Υποβολή έχει ήδη αποσταλεί, με ημερομηνία κατάστασης καταγγελίας 2018-01-01T00:00:00.

Η καταγγελία με αναγνωριστικό 202012018 και κατάσταση Υποβολή έχει ήδη αποσταλεί, με ημερομηνία κατάστασης καταγγελίας 2018-01-02T00:00:00.

Η καταγγελία με αναγνωριστικό 403012018 και κατάσταση Υποβολή έχει ήδη αποσταλεί, με ημερομηνία κατάστασης καταγγελίας 2018-01-03T00:00:00.

- **Για την περίπτωση 5:** Δίνεται η δυνατότητα συσχέτισης μιας καταγγελίας με μια προηγούμενη, κάνοντας χρήση του στοιχείου PreviousComplaintIDs του αρχείου XML. Η συσχέτιση βασίζεται στον αριθμό πρωτοκόλλου της καταγγελίας, όπως φαίνεται στον παραπάνω πίνακα. Σε περίπτωση που κατά τη διαδικασία εισαγωγής μια νέας καταγγελίας στο πληροφοριακό σύστημα της Ε.Ε.Ε.Π., δεν είναι δυνατή η συσχέτισή της με μια προηγούμενη, τότε θα λάβετε ειδοποίηση για τον αριθμό πρωτοκόλλου της συγκεκριμένης καταγγελίας. Στη συνέχεια, η συγκεκριμένη καταγγελία πρέπει να αποσταλεί εκ νέου, μέσω ενός νέου αρχείου XML.

Παράδειγμα προβλήματος στη συσχέτιση καταγγελιών:

Αδυναμία συσχέτισης της καταγγελίας με αναγνωριστικό 503012018 με την καταγγελία με αναγνωριστικό 20002012018.

- **Για την περίπτωση 6:** Σε περίπτωση που διαπιστωθεί κάποιο σφάλμα που δεν εντοπίζεται στις παραπάνω κατηγορίες, θα αντιμετωπίζεται κατά περίπτωση και θα λαμβάνετε από εμάς ενημέρωση για τον τρόπο διόρθωσής του.

Διαδικασία εκ νέου υποβολής

Η διαδικασία εκ νέου υποβολής του αρχείου XML πραγματοποιείται μόνο εφόσον εντοπιστεί κάποιο σφάλμα στην όλη διαδικασία. Συγκεκριμένα, αν το υποτιθέμενο σφάλμα ανήκει στην κατηγορία 1, 2 και 3, τότε πρέπει να αποσταλεί εκ νέου όλο το αρχείο XML, αφού πρώτα γίνουν οι απαραίτητες διορθώσεις σε αυτό, σύμφωνα με τις οδηγίες που αναφέρονται στο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που συνοδεύει το συγκεκριμένο λάθος.

Αντίθετα, αν το σφάλμα ανήκει στις κατηγορίες 4 ή 5, τότε δεν υποβάλλονται (μέσω του αρχείου XML) όλες οι καταγγελίες, αλλά **μόνο αυτές για τις οποίες εντοπίστηκε το σφάλμα**. Και στην περίπτωση αυτή, το νέο αρχείο XML υποβάλλεται, αφού πρώτα γίνουν οι απαραίτητες διορθώσεις στις συγκεκριμένες καταγγελίες, σύμφωνα με τις οδηγίες που αναφέρονται στο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που συνοδεύει το συγκεκριμένο λάθος. Στο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα αναφέρεται επίσης και ο αριθμός των καταγγελιών που έχουν εισαχθεί επιτυχώς στο πληροφοριακό σύστημα.

Χρονοπρογραμματισμός

Η διαδικασία θα εκτελείται την 1^η, την 10^η και την 20^η ημέρα, κάθε μήνα και θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί μέχρι την 11:00 π.μ. της εκάστοτε ημέρας, εκτός των περιπτώσεων, όπου η καταγγελία προωθείται στην Ε.Ε.Π., οπότε η διαδικασία για τη συγκεκριμένη καταγγελία θα πρέπει εκτελείται άμεσα (βλέπε διαδικασία Β). Σε περίπτωση που εντοπιστούν σφάλματα, η διαδικασία θα εκτελείται εκ νέου την επόμενη ημέρα την ίδια ώρα.

Αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας Β

Αφού συγκεντρωθούν όλα τα απαραίτητα αρχεία, τα οποία πρέπει να προωθηθούν στη Ε.Ε.Π. για μια συγκεκριμένη καταγγελία, τότε αυτά τοποθετούνται σε μια συγκεκριμένη δομή φακέλων που ορίζεται ως εξής:

Ο κεντρικός φάκελος έχει σαν όνομα τον αριθμό πρωτοκόλλου της καταγγελίας. Ο αριθμός πρωτοκόλλου της καταγγελίας πρέπει να είναι της μορφής Ακέραιος(1-99999)ΗΗΜΜΕΕΕΕ (Ελάχιστο μήκος 9, μέγιστο μήκος 13).

Στη συνέχεια, κάτω από αυτόν το φάκελο δημιουργούνται οι εξής υποφάκελοι (όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί):

- 1 - Καταγγελία Παίκτη
- 2 - Σχετιζόμενη καταγγελία Παίκτη
- 3 - Αλληλογραφία καζίνο προς ΕΕΕΠ
- 4 - Απόψεις καζίνο προς ΕΕΕΠ
- 5 - Ψηφιακό υλικό καταγγελίας
- 6 - Αλληλογραφία παίκτη προς καζίνο
- 7 - House Policy
- 8 - Άλλο

Όνομα	Ημερομηνία τροπ...	Τύπος	Μέγεθος
1 - Καταγγελία Παίκτη	23/4/2018 4:02 μμ	Φάκελος αρχείων	
2 - Σχετιζόμενη καταγγελία Παίκτη	23/4/2018 4:02 μμ	Φάκελος αρχείων	
3 - Αλληλογραφία καζίνο προς ΕΕΕΠ	23/4/2018 4:02 μμ	Φάκελος αρχείων	
4 - Απόψεις καζίνο προς ΕΕΕΠ	23/4/2018 4:02 μμ	Φάκελος αρχείων	
5 - Ψηφιακό υλικό καταγγελίας	23/4/2018 4:02 μμ	Φάκελος αρχείων	
6 - Αλληλογραφία παίκτη προς καζίνο	23/4/2018 4:02 μμ	Φάκελος αρχείων	
7- House Policy	23/4/2018 4:05 μμ	Φάκελος αρχείων	
8 - Άλλο	23/4/2018 4:05 μμ	Φάκελος αρχείων	

Τα προς αποστολή αρχεία για κάθε καταγγελία ταξινομούνται στη δομή φακέλων και στη συνέχεια ο κεντρικός φάκελος ανεβαίνει στον FTP server της Ε.Ε.Ε.Π. και συγκεκριμένα στο φάκελο «**Καταγγελίες Ε.Ε.Ε.Π.**».

Η παραπάνω διαδικασία επαναλαμβάνεται για κάθε καταγγελία που προωθείται στην Ε.Ε.Ε.Π. για επανεξέταση.

Ταυτόχρονα, όπως έχει ήδη αναφερθεί και στη διαδικασία Α, δημιουργείται σχετικό αρχείο XML, το οποίο περιέχει τις καταγγελίες που πρέπει να προωθηθούν στην Ε.Ε.Ε.Π. για επανεξέταση και οι οποίες πρέπει να έχουν στο πεδίο «Κατάσταση καταγγελίας (ComplaintStatus)» την τιμή «Πρώτηση». Το αρχείο XML ανεβαίνει και αυτό στο φάκελο του FTP server της Ε.Ε.Ε.Π. με όνομα «**Καταγγελίες Ε.Ε.Ε.Π.**».

Οι καταγγελίες της κατηγορίας αυτής ανεβαίνουν στον FTP server της Ε.Ε.Ε.Π. **άμεσα**.

Για διευκόλυνση μπορείτε να βρείτε τη δομή φακέλων που χρησιμοποιείται για κάθε καταγγελία στη διεύθυνση <https://www.gamingcommission.gov.gr/XSDs/files/FilesStructure.zip>.

Πληροφορίες – Τεχνική καθοδήγηση

Για περισσότερες τεχνικές πληροφορίες σχετικά με την παραπάνω διαδικασία μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Συστημάτων της Διεύθυνσης Τεχνολογικών Υποδομών, στο τηλέφωνο 2111075052 ή στο email a.alexiou@gamingcommission.gov.gr.