

Spillemyndighedens certificeringsprogram for væddemål og onlinekasino



Krav til base platform – SCP.02.00.DK.1.0

Indholdsfortegnelse

1.	Formålet med krav til base platform.....	3
1.1	Version.....	4
1.2	Anvendelsesområde.....	4
2.	Frekvens og testvirksomheder.....	5
2.1	Certificeringsfrekvens.....	6
2.1.1	Første certificering.....	6
2.1.2	Fornyelse certificering.....	6
2.1.3	Udsættelse af fornyet certificering.....	6
2.2	Akkrediterede testvirksomheder.....	6
2.2.1	Krav til testvirksomheder.....	6
2.2.2	Krav til personale som udfører test og inspektion.....	7
2.2.3	Supervisering og signering af standardrapporten.....	7
3.	Spilkonti.....	8
3.1	Generelt.....	9
3.1.1	Tilladelsesindehaver generelle regler og vilkår.....	9
3.1.2	Tilladelse, tilsyn og mærkningsordning.....	9
3.1.3	Klager.....	9
3.2	Styring af spilkonti.....	10
3.2.1	Kunderegistrering.....	10
3.2.2	Kundeidentifikationsprocessen.....	10
3.2.3	Anvendelse af elektronisk ID.....	11
3.2.4	Kundeadgang.....	11
3.2.5	Identifikationsmiddel – Kun relevant for landbaseret væddemål.....	11
3.2.6	Ændringer i kundeinformation.....	12
3.2.7	Aktivering og deaktivering.....	12
3.2.8	Suspendering.....	12
3.3	Ansvarligt spil.....	13
3.3.1	Kundeselv begrænsning.....	13
3.3.2	Information om spillerbeskyttelse.....	14
3.4	Midler og transaktioner.....	14
3.4.1	Valutaer.....	14
3.4.2	Indbetalinger.....	14
3.4.3	Udbetalinger.....	15
3.4.4	Øvrige kundetransaktioner.....	15
3.4.5	Øvrige kontobevægelser, bonusser mv.....	16
3.4.6	Kontoudtog mv.....	16
3.5	Rapporter.....	16
3.5.1	Generelt.....	16
4.	Platformsfunktioner.....	18
4.1	Funktioner.....	19
4.1.1	Generelt.....	19
4.1.2	Registrering, vedligeholdelse og opbevaring af data.....	19
5.	Styring af spilfunktioner.....	21
5.1	Generelt.....	22
5.1.1	Spilforløb.....	22
5.1.2	Aktivering og deaktivering af spil.....	22

5.1.3 Uafsluttede spil.....22

5.1.4 Fejlhåndtering.....22

Formålet med krav til base platform

1

Krav til base platformen skal sikre, at base platformen har funktioner der understøtter en række væsentlige hensyn i lov om spil ved blandt andet at fastsætte krav til håndtering af spillerens spilkonti, herunder krav til kunderegistrering, kundeidentifikationsprocessen, håndteringen af spillerens midler, ansvarligt spil samt logning af deltagelse i spil og transaktioner på spilkontoen.

Dette dokument indeholder både krav til test og krav til inspektion. Det fremgår af det enkelte krav, om kravet skal testes. Disse krav er markeret med: **[TEST]**. Hvis denne markering ikke fremgår, skal kravet inspiceres. Vær opmærksom på, at der er forskellige krav til akkrediteringen til testvirksomheder afhængigt af om kravet skal testes eller inspiceres. Se afsnit 2.2.1 Krav til testvirksomheder.

1.1 Version

Version 1.0 af 2025.01.01

- Første version af krav til base platform, som er baseret på foregående inspektionsstandarde. Modsat inspektionsstandarde indeholder dette dokument udelukkende krav til spilkonti og basale platformsfunktioner. Alle spilspecifikke krav er flyttet til SCP.07.

Spillemyndigheden reviderer løbende certificeringsprogrammet for væddemål og onlinekasino. Seneste version er tilgængelig på Spillemyndighedens hjemmeside.

Ved udgivelse af en ny version af certificeringsprogrammet offentliggør Spillemyndigheden, hvis nødvendigt, retningslinjer for en overgangsordning og gyldigheden af allerede gennemførte tests og inspektioner.

Det skal fremhæves, at det er den danske version, der er bindende. Den engelske version er udelukkende af vejledende karakter.

1.2 Anvendelsesområde

Dette dokument finder anvendelse på udbud af online- og landbaseret væddemål (§ 11 i lov om spil) og udbud af onlinekasino (§ 18 i lov om spil).

For onlinebingo udbudt via tv finder følgende krav i dette dokument ikke anvendelse:

- Afsnit 3: 3.1.1.9, 3.2.2.2, 3.2.2.6, 3.2.3, 3.2.4.1, 3.2.4.2, 3.2.6, 3.3.1.1, 3.3.1.2, 3.3.1.3, 3.3.1.4, 3.3.1.5, 3.3.1.10, 3.3.1.11, 3.3.1.12, 3.4, 3.5
- Afsnit 4: 4.1.1.2, 4.1.2.1, 4.1.2.2, 4.1.2.4, 4.1.2.5
- Afsnit 5: 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4.3, 5.1.4.4

Frekvens og testvirk- somheder

2

2.1 Certificeringsfrekvens

Tilladelsesindehaver er ansvarlig for at sikre, at der med et interval på maksimalt 12 kalender-måneder sker certificering i overensstemmelse med kravene i dette dokument.

2.1.1 Første certificering

Base platformen skal være certificeret første gang, inden der kan udstedes tilladelse til spil, medmindre Spillemyndigheden har oplyst andet. Se afsnit 2.1.2 i de generelle krav for yderligere oplysninger.

Standardrapporten til SCP.02.00 anvendes som dokumentation for den første certificering.

2.1.2 Fornyelse af certificering

Base platformen skal som udgangspunkt certificeres på ny inden 12 måneder fra seneste certificering. Det skal fremgå af standardrapporten, hvornår der er sket fornyet test og inspektion.

Standardrapporten til SCP.02.00 anvendes som dokumentation for den fornyede certificering. Rapporten skal være Spillemyndigheden i hænde senest to måneder efter, at test og inspektion er foretaget.

En fornyelse af certificeringen kan være baseret på stikprøver og efterlevelse af kravene i dokumentet "SCP.06.00.DK - Program for styring af systemændringer".

2.1.3 Udsættelse af fornyet certificering

Tilladelsesindehaver kan udsætte certificeringen op til to måneder fra tidspunktet, hvor der skulle være foretaget en ny test og inspektion. Den nye test og inspektion skal således være afsluttet senest 14 måneder fra seneste test og inspektion og standardrapporten skal være Spillemyndigheden i hænde inden 14 måneder fra seneste test og inspektion.

Spillemyndigheden skal underrettes, inden certificeringen udsættes.

Fristen for fornyelse af certificering forkortes med den tid den tidligere 12 måneders frist har været udsat. Hvis man fx udnytter de maksimale én måneds udsættelse, skal næste test og inspektion senest foretages efter 10 måneder. Det forventede tidspunkt for næste certificering skal afspejle dette og anføres i standardrapporten.

2.2 Akkrediterede testvirksomheder

For at sikre, at de nødvendige kvalifikationer er til stede, når test og inspektion udføres, skal testvirksomheden og dennes ansatte leve op til kravene i dette afsnit.

2.2.1 Krav til testvirksomheder

Test af base platformen skal udføres som akkrediteret prøvning af et laboratorium, der er akkrediteret efter ISO/IEC 17025 eller ISO/IEC 17065 i henhold til Spillemyndighedens certificeringsprogram for væddemål og onlinekasino SCP.02.00.DK. Det fremgår af de enkelte krav,

om dette skal testes. Med test menes, om den pågældende funktion fungerer efter hensigten. Disse krav er markeret med: **[TEST]**.

Inspektion af base platformen skal udføres som akkrediteret inspektion af et inspektionsorgan, der er akkrediteret som type A organ efter ISO/IEC 17020 til inspektion eller ISO/IEC 17065 i henhold til Spillemyndighedens certificeringsprogram SCP.02.00.DK.

Akkrediteringen skal foretages af DANAK (Den Danske Akkrediteringsfond) eller et tilsvarende akkrediteringsorgan, som er medunderskriver af EA's (European co-operation for Accreditation) multilaterale aftale om gensidig anerkendelse mht. prøvning og inspektion eller for inspektionsorganer udenfor EA's område af et akkrediteringsorgan, der er medunderskriver af ILAC's (the International Laboratory Accreditation Cooperation) multilaterale aftale om gensidig anerkendelse mht. prøvning og inspektion.

Link til dokumentation for testvirksomhedens akkreditering anføres i spilcertifikatet.

2.2.2 Krav til personale som udfører test og inspektion

Test og inspektion skal udføres af personale, der er tilstrækkeligt kvalificeret jf. kravene i afsnit 6 i ISO/IEC 17025, afsnit 6 i ISO/IEC 17020 eller afsnit 6 i ISO/IEC 17065. Den akkrediterede testvirksomhed skal derfor ansætte og oplære tilstrækkeligt kvalificeret, kompetent og erfarent personale.

2.2.3 Supervisering og signering af standardrapporten

Udførelsen af test og inspektion skal superviseres jf. kravene til supervisering i afsnit 2.3 i de generelle krav. Det er supervisorens ansvar at underskrive standardrapporten og derved indestå for, at test og inspektion er udført fagligt forsvarligt.

Spilkonti

3

3.1 Generelt

3.1.1 Tilladelsesindehaver generelle regler og vilkår

1	Base platformen skal kræve, at kunderne, i forbindelse med registreringen, accepterer tilladelsesindehavers regler og vilkår.
2	Base platformen skal kun tillade kunden at spille for penge, når denne har accepteret tilladelsesindehavers regler og vilkår. Base platformen skal registrere denne handling i en log.
3	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår, at kunden indgår kontrakt med tilladelsesindehaver.
4	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår at en dansk tilladelse til udbud af spil kun er gældende i Danmark (og evt. Grønland).
5	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår, at kunden giver samtykke til, at tilladelsesindehaver indhenter oplysninger til verifikation af kundens identitet.
6	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår at personer under 18 år ikke må deltage i spillene, at kunden kun må handle på egne vegne, samt hvordan tilladelsesindehavers ordensregler håndhæves.
7	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår hvordan kundeklager håndteres.
8	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår hvordan personfølsomme oplysninger håndteres.
9	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår hvordan midler på spilkonti, der ikke længere er i brug, håndteres, herunder midler på: • passive spilkonti • suspenderede spilkonti • selvudelukkede spilleres spilkonti Vejledning: En passiv spilkonto er en spilkonto, der ikke har været anvendt af spilleren i en periode. Denne periode defineres af tilladelsesindehaver.
10	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår hvordan kunden kan udelukke sig selv og sætte indbetalingsgrænser.
11	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår at der ikke kan spilles på kredit.
12	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår, hvordan overtrædelser af tilladelsesindehavers ordensregler håndteres.

3.1.2 Tilladelse, tilsyn og mærkningsordning

1	På forsiden af tilladelsesindehavers brugergrænseflade skal det fremgå, at tilladelsesindehaver har tilladelse fra og er under tilsyn af Spillemyndigheden, og der skal være link til Spillemyndighedens hjemmeside.
2	Spillemyndighedens mærke skal fremgå af tilladelsesindehavers brugergrænseflade.
3	Spillemyndighedens mærke skal være placeret på forsiden af tilladelsesindehavers hjemmeside.
4	På andre sider end forsiden af tilladelsesindehavers hjemmeside skal Spillemyndighedens mærke være let synligt for spilleren.

3.1.3 Klager

1	Klager fra spillere skal registreres i en log, med angivelse af informationer om: • årsagen til klagen, • spilleidentifikation, • tidspunkt for klage, • tidspunkt for afgørelse og • resultat (medhold/delvist medhold/afslag). Vejledning: En klage er, når en spiller ikke er enig i virksomhedens sagsbehandling eller resultatet heraf. En klage kan starte som en henvendelse fra en kunde, der efter at have drøftet problemet med spiludbyderen fortsat ikke er enig i
---	--

	virksomhedens sagsbehandling eller resultatet heraf.
--	--

3.2 Styring af spilkonti

3.2.1 Kunderegistrering

1	Base platformen skal under registreringsprocessen indsamle og gemme følgende information om kunden: • fulde navn • CPR-nummer • bopælsland Vejledning: I perioden mellem kunderegistreringen og kundeidentifikationen jf. afsnit 3.2.2 kan tilladelsesindehaver tillade at kunden spiller fra en midlertidig spilkonto. Vejledning: Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, bør Base platformen få et ID-nummer fra et dokument udstedt af kundens hjemland, der kan fungere som identifikation (fx kørekort, pas el.). Vejledning: Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, skal kundens fødselsdato registreres og gemmes.
2	Base platformen skal sikre, at kunden er 18 år gammel eller ældre. Vejledning: Base platformen må ikke bruge tidsdata fra kundens enhed til udregning af alderen.
3	Base platformen skal registrere tidspunktet for modtagelse af kundens registreringsoplysninger.
4	Base platformen skal bekræfte, at kunden ikke er registreret i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS).
5	Base platformen skal sikre at overførslen af kundens registreringsoplysninger foregår via en krypteret forbindelse (fx SSL). Vejledning: Registrering af spilleren sker via internettet, men for onlinebingo udbudt via tv kan registreringen ske ved hjælp af telefonen, hvor krav om kryptering ikke finder anvendelse.

3.2.2 Kundeidentifikationsprocessen

1	Base platformen skal gemme følgende dokumentation for kundeidentifikationen: • fulde navn • CPR-nummer • bopælsland Vejledning: Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, skal Base platformen opbevare en kopi af et dokument, udstedt af den pågældendes hjemland, der kan fungere som legitimation (fx kørekort, pas el.).
2	Base platformen skal kun tillade spil fra en spilkonto, hvor kundeidentifikationsprocessen er gennemført korrekt. Vejledning: Dette udelukker ikke spil fra midlertidige spilkonti.
3	Hvis tredjemand udfører kundeidentifikationen, skal dokumentationen gemmes, så der er et tydeligt revisionsspor til den dokumentation tredjemand har anvendt til kundeidentifikationen.
4	Hvis kundeidentifikationsprocessen ikke har fundet sted indenfor en måned fra oprettelsen, skal den midlertidige spilkonto lukkes.
5	Base platformen skal sikre at overførslen af kundeidentifikationsoplysninger foregår via en krypteret forbindelse (fx SSL).
6	Oplysninger om gevinster tilbageholdt fra spillere, som konsekvens af lukningen af en midlertidig spilkonto, skal registreres i en log.

3.2.3 Anvendelse af elektronisk ID

1	Base platformen skal sikre, at der anvendes et elektronisk ID i følgende situationer: 1) Ved oprettelse af en spilkonto. 2) Ved skift og godkendelse af enhed 3) Ved ændring af identitetsoplysninger, herunder navn og CPR-nummer. Vejledning: Ved "elektronisk ID" menes fx NemID eller MitID eller anden elektronisk ID godkendt af Spillemyndigheden. Vejledning: Ved "skift og godkendelse af enhed" forstås situationer, hvor en spiller logger ind på sin spilkonto fra fx en smartphone, pc eller tablet, som spilleren ikke tidligere har anvendt. Vejledning: Dette krav gælder ikke for spillere, der er registreret uden CPR-nummer.
2	Base platformen skal sikre, at sikringsniveauet ved anvendelse af elektronisk ID jf. krav 3.2.3.1 er "betydelig". Sikringsniveauet "betydelig" skal være i overensstemmelse med beskrivelsen i NSIS-standarden, som danner grundlag for MitID.
3	Base platformen skal sikre, at der anvendes stærk kundeautentifikation i følgende situationer: 1) Ved indbetaling til spilkontoen 2) Ved udbetaling fra spilkontoen 3) Ved ændring af betalingsinstrument Vejledning: "Stærk kundeautentifikation" skal være i overensstemmelse med begrebet i lov om betalinger og skal derfor være en to-faktor godkendelse, som består af en kombination af "noget som kunden er" (biometriske data), "noget som kunden ved" (fx et kodeord) og "noget som kunden har" (fx en smart phone). Vejledning: "Betalingsinstrumenter er fx betalingskort eller lignende til brug for overførsler af midler til/fra spilkontoen. Vejledning: Der skal ikke foretages dobbelt autentifikation. Hvis der anvendes en betalingstjeneste, som har implementeret stærk kundeautentifikation i tre situationer, skal de derfor ikke også opfyldes af spiludbyderen.

3.2.4 Kunde adgang

1	Hvis der ikke anvendes elektronisk ID ved login til spilkonto, skal Base platformen sikre, at der ved hvert login sker betryggende identifikation af spilleren. Vejledning: Dette kan fx være ved anvendelse af et stærkt password eller anvendelse af to-faktor-godkendelse fx ved at gøre brug af enhedens mulighed for anvendelse af biometriske data, såsom ansigtsgodkendelse eller fingeraftryk.
2	Base platformen skal, ved hvert login, bekræfte at kunden ikke er registreret i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS), før der gives mulighed for spil.
3	Base platformen skal i forbindelse med kundens login vise dato og klokkeslæt for det foregående login.
4	Kunden skal have adgang til oplysninger om vigtigheden af, at kunden holder spilkontooplysninger og loginoplysninger hemmelige.
5	Kunden skal have adgang til oplysninger om, hvordan kunden kan opdage uautoriseret brug af sin spilkonto.
6	[TEST] Base platformen skal sikre, at kunden kun kan være logget på fra én enhed ad gangen.

3.2.5 Identifikationsmiddel – Kun relevant for landbaseret væddemål

1	Tilladelsesindehaver skal udstede et identifikationsmiddel til registrerede spillere.
2	Platformen skal ved udstedelse af identifikationsmiddel bekræfte, at kunden ikke er registreret i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS) Hvis en spiller er registreret, skal udstedelsen af identifikationsmidlet afvises.
3	Platformen skal sikre, at anvendelse af identifikationsmidlet kræver en autentifikation, som er baseret på anvendelsen af to eller flere elementer der er kategoriseret som viden, besiddelse og iboende egenskab, der er uafhængige, så brud

	på et element ikke svækker pålideligheden af andre elementer, og er designet på en sådan måde, at fortroligheden af autentifikationsdata beskyttes.
4	Platformen skal ved anvendelse af de udstedte identifikationsmiddel, bekræfte at kunden ikke er registreret i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS), før der gives mulighed for spil.
5	Platformen skal sikre, at en spillers indgåelse af væddemål kun kan ske med anvendelse af det udstedte identifikationsmiddel
6	Platformen skal sikre, at navn og fødselsdag bliver tilgængeligt for forhandleren på spilstedet, når det udstedte identifikationsmiddel anvendes
7	Platformen skal sikre, at hvis en spillers identifikationsmiddel lukkes, skal den tilknyttede spilkonto ligeledes lukkes. Vejledning: Hvis en spiller har både en online- og en landbaseret spilkonto, medfører lukning af identifikationsmidlet ikke samtidig lukning af spillerens online spilkonto.
8	Platformen skal sikre, at en spillers udbetaling ved spilstedet kun kan ske med anvendelse af det udstedte identifikationsmiddel. Vejledning: Ovenstående gør sig gældende, hvis tilladelsesindehaveren tillader udbetaling på spilstedet.

3.2.6 Ændringer i kundeinformation

1	Base platformen skal begrænse de måder, hvorpå en kunde uden CPR-nummer kan genskabe og ændre adgangskoden til sin spilkonto, til: • autoriseret personale og • gennem kendte kommunikationskanaler som kundens registrerede e-mailadresse, telefonnummer eller lignende.
2	Base platformen skal registrere og gemme oplysninger om ændringer af adgangskoder, som beskrevet i 3.2.6.1.
3	Base platformen skal gemme ændringer af kundens registreringsoplysninger i en revisionsegnet log.
4	Base platformen skal gemme dokumentation (kundeidentifikationsoplysninger) for at ændringer i kundens registreringsoplysninger er korrekte.
5	Base platformen skal stille en krypteret forbindelse (fx SSL) til rådighed for ændringer af kundeidentifikationsoplysninger.

3.2.7 Aktivering og deaktivering

1	[TEST] Base platformen skal have en funktion, hvormed autoriseret personale kan aktivere og deaktivere spilkonti. Vejledning: Med autoriseret personale menes personale, der i henhold til deres arbejdsbeskrivelse er tildelt brugeradgang til at foretage aktivering og deaktivering af spilkonti. Der henvises til afsnit 3.1 i dokument SCP.03.00.DK Ledelsesinformation for informationssikkerhed.
2	Base platformen skal registrere i en log hver gang en spilkonto deaktiveres, herunder saldo på spilkontoen, begrundelsen for deaktiveringen og medarbejderen, der foretager deaktiveringen.
3	Base platformen skal kunne danne rapporter, der oplister spilkonti grupperet efter "aktiveret" og "deaktiveret", saldo, begrundelser og medarbejder.
4	Base platformen skal deaktivere spilkonti, hvor kundeidentifikationsprocessen ikke har fundet sted indenfor en måned.

3.2.8 Suspending

1	[TEST] Base platformen skal have en funktion, hvormed autoriseret personale kan suspendere kunders adgang til spil.
2	Base platformen skal føre fortegnelse over suspenderede kunder og årsagen til deres suspending.
3	[TEST] Umiddelbart efter suspendingen må base platformen ikke kunne modtage nye indsatser fra kunderne.
4	[TEST] En suspending skal medføre, at kunden ikke kan lave indbetalinger og udbetalinger til og fra spilkontoen.

3.3 Ansvarligt spil

3.3.1 Kundeselvbeholdning

1	[TEST] Base platformen skal have en funktion, hvor kunden kan fastsætte en indbetalingsgrænse, inden spil kan påbegyndes. Kunden skal som minimum fastsætte én af følgende indbetalingsgrænser: a. beløbsgrænse for samlede daglige indbetalinger på spilkontoen, b. beløbsgrænse for samlede ugentlige indbetalinger på spilkontoen, eller c. beløbsgrænse for samlede månedlige indbetalinger på spilkontoen. Vejledning: Varighed afpasses efter den danske kalender. Vejledning: En daglig indbetalingsgrænse gælder fra midnat til midnat. En ugentlig indbetalingsgrænse gælder fra mandag til og med søndag. En månedlig indbetalingsgrænse følger kalendermånederne. Vejledning: Udbetalinger fra spilkontoen må ikke modregnes kundens indbetalingsgrænse.
2	Beløbene på indbetalingsgrænserne efter krav 3.3.1.1 må ikke være forudbestemt, og der må ikke være valgt et standardbeløb for spilleren. Vejledning: Base platformen må gerne tilbyde spilleren at vælge mellem beløbsintervaller. Der må gerne være fastsat en øvre indbetalingsgrænse.
3	[TEST] Så snart Base platformen modtager en anmodning fra en kunde om ændring til en lavere indbetalingsgrænse fastsat efter krav 3.3.1.1, skal grænsen implementeres for alle fremtidige spilleaktiviteter. Vejledning: Den nye indbetalingsgrænse kan implementeres ved kundens næste login, hvis kunden logges af Base platformen i forbindelse med ændring af indbetalingsgrænsen.
4	[TEST] Base platformen skal sikre, at der går mindst 24 timer, fra modtagelse af en anmodning om ændring til en højere indbetalingsgrænse fastsat efter krav 3.3.1.1, til denne bliver implementeret af Base platformen.
5	[TEST] Base platformen skal stille en funktion til rådighed for kunden, der giver denne mulighed for at udelukke sig fra spil. Kunden skal som minimum have mulighed for: a. kortvarig spilpause (afkølingsperiode) på 24 timer, b. udelukkelse i mindst 30 dage, og c. udelukkelse for en ubegrænset periode. Vejledning: Funktionen skal være en automatiseret proces, som spilleren selv kan aktivere. Kontakt til tilladelsesindehaveres kundeservice via fx e-mail med anmodning om udelukkelse er ikke en automatiseret proces og derfor ikke tilstrækkelig. Vejledning: Varighed afpasses efter den danske kalender. Bortset fra afkølingsperioden på præcis 24 timer, så må selvudelukkelse ikke være på mindre end 30 dage.
6	[TEST] Straks efter modtagelsen af anmodning om selvudelukkelse jf. krav 3.3.1.5 må Base platformen ikke acceptere nye indsatser eller indbetalinger fra kunden (uafsluttede spil kan afsluttes inden for spillereglerne og tilladelsesindehaveres regler og vilkår).
7	Straks efter modtagelsen af anmodning om selvudelukkelse jf. krav 3.3.1.5 skal kunden informeres om rådgivnings- og behandlingstilbud for spilafhængighed på et dansk behandlingscenter.
8	Selvvalgte restriktioner kan ikke i sig selv forhindre kunden i at udbetale midler fra spilkontoen (adgangen til midlerne kan dog være begrænset af andre grunde, fx hvis en undersøgelse er i gang).
9	Hvis kunden endeligt udelukker sig fra spil (dvs. uden at begrænse varigheden), skal kundens spilkonto lukkes, og en spilkonto for den samme kunde må tidligst oprettes efter 1 år.
10	Straks efter modtagelsen af en anmodning om endelig udelukkelse skal Base platformen meddele kunden, at alle frigivne midler bliver udbetalt fra spilkontoen. Vejledning: Tilladelsesindehaveren skal i denne situation straks igangsætte proceduren for udbetaling af alle frigivne midler, hvilket kan indebære at kontakte spilleren for at afklare udbetalingsmetode.
11	Alle funktioner i Base platformen der vedrører selvudelukkelse (midlertidig og endelig) skal informere kunderne om muligheden for at registrere sig i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS) og linke til

	registret.
--	------------

3.3.2 Information om spillerbeskyttelse

1	På tilladelsesindehavers brugergrænseflade skal det fremgå, at det ikke er tilladt for personer under 18 år at deltage i spillene.
2	På tilladelsesindehavers brugergrænseflade skal der informeres om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger ved spil.
3	På tilladelsesindehavers brugergrænseflade skal der være link til en selvtest for spilafhængighed.
4	På tilladelsesindehavers brugergrænseflade skal der formidles information om og oplyses kontaktadresser på danske behandlingscentre.
5	På tilladelsesindehavers brugergrænseflade skal der formidles information om muligheden for at registrere sig i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS) og linke til registret.
6	På tilladelsesindehavers brugergrænseflade skal der formidles information om Spillemyndighedens hjælpelinje til ansvarligt spil.
7	På tilladelsesindehavers brugergrænseflade skal der linkes til et anerkendt filtreringsprogram eller øvrige programmer, der giver kunderne mulighed for at konfigurere deres computere for at forhindre adgang til spillesteder på internettet.
8	Tilladelsesindehavers brugergrænseflade skal indeholde information om, eller linke til, de for kunden gældende regler og vilkår.
9	Informationerne nævnt i kravene i dette afsnit skal have en fremtrædende placering på tilladelsesindehavers brugergrænseflade og skal kunne tilgås fra alle sider. Vejledning: Informationerne må ikke gives i et upræcist sprog eller være blandet sammen med andre oplysninger. Spilleren må ikke kunne overse informationerne.

3.4 Midler og transaktioner

3.4.1 Valutaer

1	Base platformen skal håndtere valutakurser på en utvetydig, automatisk og systematisk måde. Vejledning: Kunden skal have adgang til oplysninger om, hvilke valutaer Base platformen accepterer samt proceduren for omregning mellem valutaer.
---	--

3.4.2 Indbetalinger

1	Base platformen skal klart og tydeligt informere kunden om alle restriktioner for indbetalinger og adgang til midler i forbindelse med indbetaling af midler. Vejledning: Hvis der er nogen forskydning mellem indbetaling af og rådighed over midler, der medfører forsinkelse i kunders adgang til disse midler, skal kunden have klar information om dette før indbetalingen.
2	Base platformen skal, i forbindelse med indbetaling af midler, give kunden entydig information om alle gebyrer. Vejledning: Hvis der er noget gebyr forbundet med en indbetaling eller en tilknyttet udbetaling og/eller frigivelse af midler, skal kunden utvetydigt informeres om dette før indbetaling til kontoen sker.
3	Base platformen skal kun acceptere indbetalinger på op til 10.000 DKK (eller tilsvarende i anden valuta) for en midlertidig spilkonto. Vejledning: Denne grænse er en kumulativ sum af alle indbetalinger fra kunden.
4	Base platformen må alene kunne modtage indbetalinger til en spilkonto fra en udbyder af betalingstjenester, der udbydes lovlig i Danmark.
5	Base platformen skal kreditere spilkontoen umiddelbart efter at kundens indbetaling er modtaget.
6	Base platformen skal have en revisionsegnet log over alle indbetalte midler. Loggen skal som minimum indeholde oplysninger om:

	• dato og klokkeslæt • betalingskanal • kunde • beløb • transaktionstype (dvs. "indbetaling")
7	Base platformen skal kunne danne rapporter som nøjagtigt viser indbetalte midler.
8	Base platformen skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle indbetalte midler på kundernes konti grupperet efter betalingskanal.
9	Base platformen skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle afviste indbetalingsforsøg.

3.4.3 Udbetalinger

1	Base platformen skal kun kunne udbetale fra spilkonti, hvor kundeidentifikation har fundet sted. Vejledning: Der kan ikke foretages udbetaling fra en midlertidig spilkonto, men resterende indbetalte midler kan tilbageføres.
2	Base platformen må ikke tillade en udbetaling, der vil resultere i, at kundes saldo bliver negativ.
3	Base platformen skal give kunderne mulighed for at udbetale alle frigivne midler. Vejledning: Dette begrænser ikke tilladelsesindehavers mulighed for at foretage kontrol af udbetalingsfrekvens og identitet mv.
4	Base platformen skal klart og tydeligt informere kunden om alle restriktioner for udbetalinger og adgang til midler i forbindelse med udbetaling. Vejledning: Hvis der er nogen forskydning mellem udbetaling af og rådighed over midler, der medfører forsinkelse i kundernes adgang til disse midler, skal kunden have klar information om dette før udbetalingen.
5	Base platformen skal, i forbindelse med udbetaling af midler, give kunden klar og tydelig information om alle gebyrer. Vejledning: Hvis der er noget gebyr forbundet med en indbetaling eller en tilknyttet udbetaling og/eller frigivelse af midler, skal kunden udtrykkeligt informeres om dette før anmodningen om udbetaling finder sted.
6	Base platformen skal have en revisionsegnet log over alle udbetalte midler. Loggen skal som minimum indeholde oplysninger om: • dato og klokkeslæt • betalingskanal • kunde • beløb • transaktionstype (dvs. "udbetaling")
7	Base platformen skal kunne danne rapporter, som nøjagtigt viser udbetalte midler.
8	Base platformen skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle udbetalte midler på kundernes konti grupperet efter betalingskanal.
9	Base platformen skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle afviste udbetalingsforsøg.

3.4.4 Øvrige kundetransaktioner

1	Base platformen må ikke tillade overførsler af midler mv. mellem forskellige spilleres spilkonti.
2	Base platformen skal debitere kundens spilkonto umiddelbart efter indsats er foretaget i et spil.
3	Base platformen må ikke tillade indsats i et spil, der kan resultere i, at kundes saldo bliver negativ.
4	Base platformen skal kreditere vundne gevinster til spilkontoen umiddelbart. Vejledning: Gevinster kan tilbageholdes med henblik på yderligere undersøgelser af resultater mv.
5	Base platformen skal føre en log over alle overførsler mellem spilkonti og de enkelte spil.
6	Base platformen skal kunne danne rapporter som nøjagtigt viser overførslen af midler til og fra spil.

3.4.5 Øvrige kontobevægelser, bonusser mv.

1	Base platformen skal give klar og tydelig information til kunderne om årsagen til eventuelle øvrige kontobevægelser. Vejledning: "Øvrige kontobevægelser" kan fx være debiteringer og krediteringer relateret til bonusser.
2	Base platformen skal give klar og tydelig information til kunderne om de vilkår, betingelser og begrænsninger, der forekommer i forbindelse med eventuelle øvrige kontobevægelser, bonusser osv.
3	Base platformen skal have en revisionsegnet log over alle øvrige kontobevægelser, bonusser osv.
4	Base platformen skal kunne danne rapporter som nøjagtigt viser alle øvrige kontobevægelser, bonusser osv. Rapporterne skal som minimum indeholde oplysninger om: • Transaktions ID • Bonussens størrelse • Bonus' status Vejledning: Bonussens størrelse er det beløb, som tilladelsesindehaver tildeler spilleren. Beløbet angives uanset om spilleren lykkedes med at opfylde gennemspilskravet eller ej. Vejledning: Det skal angives om bonus' er gennemspillet, igangværende eller udløbet uden gennemspilskravene er opfyldt.

3.4.6 Kontoudtog mv.

1	Base platformen skal som minimum give kunden adgang til oplysninger om spilkontoens saldo, spilhistorik (herunder indsatser, gevinster og tab), ind- og udbetalinger og øvrige transaktioner i tilknytning hertil. Oplysningerne skal være tilgængelige for spilleren på spilkontoen i mindst 90 dage.
2	Base platformen skal give kunden mulighed for at anmode om kontoudtog over alle transaktioner på spilkontoen. Vejledning: Selve processen med at danne dette kontoudtog og gøre det tilgængeligt for kunden kan være en manuel proces.
3	Kunden skal have adgang til vejledende tekst om transaktioner på kundens spilkonto.

3.5 Rapporter

3.5.1 Generelt

1	Rapporterne beskrevet i 3.4.2.7, 3.4.2.8, 3.4.2.9, 3.4.3.7, 3.4.3.8, 3.4.3.9, 3.4.4.6 og 3.4.5.4 skal tilsammen kunne danne et fuldstændigt billede af alle finansielle transaktioner og kundetilgodehavender.
2	Base platformen skal kunne analysere inaktive spilkonti og på den baggrund danne rapporter. Vejledning: En inaktiv konto defineres som en konto, hvor der aldrig har været spilaktivitet eller hvor der ikke har været spilaktivitet i et år.
3	Base platformen skal kunne danne rapporter, der identificerer spilkonti med en positiv saldo, som har været lukket i mere end 5 arbejdsdage.
4	Base platformen skal kunne danne rapporter over alle kunderegistreringer (fuldstændige og ufuldstændige).
5	Base platformen skal kunne danne rapporter over alle registrerede kunder, deres kontooplysninger (herunder også inaktive spilkonti), og dato for registrering.
6	Base platformen skal kunne danne rapporter over alle suspenderede og/eller selvudelukkede kunder.
7	Base platformen skal kunne danne rapporter over alle kunder med et selvvalgt begrænset spilforbrug.
8	Base platformen skal kunne danne rapporter over alle lukkede spilkonti indenfor et givent regnskabsår (inklusive begrundelsen for lukningen).
9	Base platformen skal kunne danne rapporter for hver enkelt spilkonto og på tværs af spilkonti: Vejledning: Rapporterne skal kunne give oplysninger om: • indbetalinger,

	• indskud, • kommission, rake mv., • gevinster, • udbetalinger, • gebyrer, • øvrige kontobevægelser og • midler på konti, der har været inaktive i mere end 90 dage.
--	--

Plattformsfunktioner

4

4.1 Funktioner

4.1.1 Generelt

1	Brugergrænsefladen skal have et ur, der giver kunden mulighed for at orientere sig om tidsforbrug. Uret skal være synligt for kunden hele tiden og må ikke være baseret på kundens udstyr.
2	Spilplatformen skal vise resultaterne af begivenheder, der er udbudt væddemål på.

4.1.2 Registrering, vedligeholdelse og opbevaring af data

1	Base platformen skal som minimum registrere følgende kundehandling i en log gennem en session. En session regnes fra en kunde logger ind til kunden ikke længere er logget ind (uanset årsag): • Kunde-id, • sessionens start-og sluttidspunkt, • detaljer om kundens udstyr, • samlet beløb indskudt ved sessionen, • samlet beløb vundet på sessionen, • det samlede beløb, der er indbetalt på spilkonto under sessionen (tidsstemple), • det samlede beløb, der er udbetalt fra spilkonto under sessionen (tidsstemple), • tidspunkt for sidste bekræftelse af sessionen, • årsagen til afslutningen af sessionen, og • information om spil under sessionen Vejledning: Oplysninger om kundens session må ikke gå tabt hvis sessionen afbrydes (ved at kunden ikke logger af på normal vis).
2	Base platformen skal som minimum registrere følgende kundeoplysninger: • Kundeoprettelse/oprettelse af spilkonto, • kundeidentifikationsoplysninger, • ændringer i kundeoplysninger, • deaktivering/lukning af spilkonto, • spilkontooplysninger og saldo, • suspenderings- og selvudelukkelsesstatus, • kundeselvudelukkelse herunder både anmodningen om og selve ophævelsen af udelukkelsen, • kundesuspenderinger herunder både anmodningen om og selve ophævelsen af suspenderingen, • tidligere spilonti og årsagen til deaktivering, og • sessionsinformation (4.1.2.1)
3	Base platformen skal opbevare kundeidentitets- og kontroloplysninger om kunden i mindst fem år efter at kundeforholdet er ophørt.
4	Base platformen skal som minimum registrere og vedligeholde følgende informationer om spil: • Kunde-ID, • identificering af spil og version, • spillets starttidspunkt baseret på Base platformen, • saldo ved spillets start, • indsats (tidsstemple), • bidrag til Jackpotpuljer, • spilstatus (uafsluttet, afsluttet mv.), • spillets resultat (tidsstemple), • jackpot-gevinst (hvis relevant), • spillets sluttidspunkt baseret på Base platformen, • gevinster,

	• spillkontosaldo ved afslutning af spillet, og • spil, der ikke bliver færdiggjort og grunden dertil.
5	Base platformen skal som minimum registrere oplysninger om følgende hændelser: • Overførsel af store pengebeløb (enkelte og samlede overførsler over en fastlagt tidsperiode), • store gevinster (fastsættes af tilladelsesindehaver), • ændringer af spilparametre, • oprettelse af jackpot, • ændringer af jackpotparametre, • kunders jackpotdeltagelse, • udløsning af jackpot (jackpot-gevinster), • deaktivering/aktivering af jackpot, • afbrydelse/opsigelse af jackpot, • tab af kommunikation med en kundes udstyr eller en timeout.
6	Base platformen skal opbevare dokumenter og registreringer vedrørende kundens spil og transaktioner i mindst fem år fra spillets eller transaktionens gennemførelse.

Styring af spilfunktioner

5

5.1 Generelt

5.1.1 Spilforløb

1	[TEST] Platformen skal sikre, at en kunde ikke kan starte et nyt spil, før det igangværende spil er færdigt, og alle logge og saldi er opdateret. Vejledning: Dette forhindrer ikke, at en kunde kan spille flere forskellige spil på en gang.
---	---

5.1.2 Aktivering og deaktivering af spil

1	[TEST] Base platformen skal have en funktion, som kan deaktivere det enkelte spil øjeblikkeligt.
2	[TEST] Base platformen skal have en funktion, som kan deaktivere alle spil øjeblikkeligt.
3	[TEST] Base platformen skal have en funktion, som kan aktivere og deaktivere den enkelte kundes spilaktivitet øjeblikkeligt.
4	Oplysninger om aktivering og deaktivering skal gemmes i en log.
5	Når et spil er deaktiveret, må det ikke fremgå af brugergrænsefladen, og det skal forblive utilgængelig i deaktiveringsperioden.
6	Når et spil deaktiveres, skal kunden kunne færdiggøre igangværende spil.
7	[TEST] Når et spil, der kan være i flere tilstande (fx en spilleautomat, der har et featurespil, hvor spillet derved skifter tilstand mellem hovedspillet og featurespillet) bliver deaktiveret, skal kunderne kunne fortsætte fra den aktuelle tilstand, når spillet igen er aktiveret. Denne mulighed kan dog bortfalde efter et i reglerne oplyst tidsrum på ikke mindre end 90 dage.

5.1.3 Uafsluttede spil

1	[TEST] Base platformen skal give kunden mulighed for at tilgå og færdiggøre uafsluttede spil. Vejledning: Uafsluttede spil omfatter: (a) tab af kommunikation, (b) genstart af systemer, (c) spil deaktiveret / aktiveret, (d) kunde genstarter, (e) unormal afslutning af klientprogram, osv. Efter genetablering skal systemerne vise kunden de uafsluttede spil. Vejledning: En situation, hvor en kunde mister forbindelsen til et peer-to-peer-spil på grund af forhold, der ikke kan tilskrives tilladelsesindehaver, betragtes ikke som et uafsluttet spil for den pågældende kunde.
2	Base platformen skal sikre, at der er redegjort for uafsluttede spil, og at kunden har let adgang til status for disse spil herunder kundens indsats. Vejledning: Uafsluttede spil og indsatsen i spillet skal fremgå særskilt af kundens spilkonto.
3	Base platformen skal sikre, at uafsluttede spil bliver afgjort, hvis kunden ikke har færdigspillet dem efter 90 dage. Vejledning: Det skal fremgå af spillereglerne, hvad der skal ske med kundens indsats, hvis kunden ikke selv har afsluttet spillet inden 90 dage.
4	Kundens indskud i et spil må ikke påvirkes negativt i tilfælde af nedbrud eller genstart af platformen, spillet eller dele heraf.

5.1.4 Fejlhåndtering

1	Proceduren for håndtering af fejl på platformen eller på spil skal klart og tydeligt fremgå af tilladelsesindehaverens regler og vilkår.
2	Base platformen skal straks registrere alle fejl ved platformen. Årsag og løsning registreres, når disse er kendt.
3	Base platformen skal kunne danne en rapport på baggrund af data indsamlet i henhold til 5.1.4.2

4	Kundens økonomi må ikke påvirkes negativt i tilfælde af fejl på platformen eller i spillet.
---	---

