

Spillemyndighedens certificeringsprogram

Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål

SCP.02.02.DK.1.3

**Spillemyndighedens certificeringsprogram
Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål**

Indhold

| | |
|--|----|
| Indhold..... | 2 |
| 1 Formålet med inspektionsstandarderne | 3 |
| 1.1 Overblik over dette dokument | 3 |
| 1.2 Version..... | 3 |
| 1.3 Anvendelsesområde | 4 |
| 2 Certificering | 4 |
| 2.1 Certificeringsfrekvens..... | 4 |
| 2.1.1 Første certificering..... | 4 |
| 2.1.2 Fornyet certificering | 4 |
| 2.2 Akkrediterede testvirksomheder..... | 5 |
| 2.2.1 Krav til testvirksomheden..... | 5 |
| 2.2.2 Krav til personale, der superviserer og attesterer certificeringen | 5 |
| 3 Spilkonti | 6 |
| 3.1 Generelt | 6 |
| 3.1.1 Tilladelsesindehaver generelle regler og vilkår | 6 |
| 3.1.2 Klager | 6 |
| 3.2 Midler og transaktioner | 6 |
| 3.2.1 Valutaer | 6 |
| 4 Generelle spilfunktioner | 6 |
| 4.1 Spilafvikling..... | 6 |
| 4.1.1 Generelt..... | 6 |
| 4.2 Visuel præsentation..... | 7 |
| 4.2.1 Generelt..... | 7 |
| 4.2.2 Spilhandlinger | 7 |
| 4.2.3 Resultater | 8 |
| 4.3 Instruktioner og spilleregler | 8 |
| 4.3.1 Generelt..... | 8 |
| 4.3.2 Instruktioner, information og spilleregler | 8 |
| 4.3.3 Tilbagebetalingsprocent | 8 |
| 5 Særlige spilfunktioner..... | 9 |
| 5.1 Væddemål..... | 9 |
| 5.1.1 Generelt..... | 9 |
| 6 Styring af spilfunktioner | 9 |
| 6.1 Generelt..... | 9 |
| 6.1.1 Aktivering og deaktivering af spil | 9 |
| 6.1.2 Uafsluttede spil..... | 9 |
| 6.1.3 Fejlhåndtering..... | 10 |
| 6.1.4 Spilforløb | 10 |

1 Formålet med inspektionsstandarderne

Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål skal sikre at spilsystemet indeholder funktioner der understøtter en række væsentlige hensyn i lov om spil ved blandt andet at fastsætte krav til behandling af oplysninger om spilleren, håndteringen af spillerens midler, spillets afvikling og præsentation, samt logning af spil- og transaktionshistorik.

I forbindelse med Spillemyndighedens kontrol med tilladelsesindehavernes spiludbud, er der fastsat en række tekniske krav i bilag 1 til bekendtgørelse nr. 65 af 25. januar 2012 om landbaseret væddemål, der omhandler hvordan tilladelsesindehaver skal levere data til Spillemyndighedens spilkontrolsystem. Spillemyndighedens certificeringsprogram indeholder derfor ikke krav til levering af data i kontroløjemed, da dette alene er fastsat i bekendtgørelsen.

1.1 Overblik over dette dokument

Der er fastsat en række krav til, hvordan testvirksomheder bliver akkrediteret til at foretage certificering af tilladelsesindehaveres spilsystem, forretningsgange og forretningsystemer, samt hvordan selve certificeringen skal foretages. Disse krav til akkreditering af testvirksomheder og certificering af tilladelsesindehavere beskrives i afsnit 2 "Certificering".

Tilladelsesindehavers spilsystem skal have en række funktioner i forhold til midler. Disse funktioner beskrives i afsnit 3 "Spilkonti".

Spilsystemet skal også have en række generelle spilfunktioner i forhold til spilafvikling, visuel præsentation, samt instruktioner og spilleregler. Disse funktioner beskrives i afsnit 4 "Generelle spilfunktioner".

Hertil kommer en række særlige spilfunktioner der knytter sig til væddemål. Disse funktioner beskrives i afsnit 5 "Særlige spilfunktioner".

Endelig skal spilsystemet indeholde funktioner til styring af spilfunktioner, herunder funktioner i forhold til aktivering og deaktivering af spil, uafsluttede spil, fejlhåndtering, spilforløb, samt optegnelser, logge og datafastholdelse. Disse funktioner beskrives i afsnit 6 "Styring af spilfunktioner".

1.2 Version

Spillemyndigheden vil løbende revidere certificeringsprogrammet og seneste version kan til enhver tid findes på Spillemyndighedens hjemmeside.

| Dato | Version | Beskrivelse |
|-------------|----------------|--|
| 2014.07.04 | 1.0 | Ny struktur i forhold til den tidligere version 1.3, samt en række opdateringer på en række områder. Derfor udstedes ny version 1.0. Det er hensigten fremover er at følge normal versioneringsnummerering |
| 2015.12.21 | 1.1 | Udvidelse af anvendelsesområdet til også at dække væddemål på heste- og hundevæddeløb. |
| 2018.01.01 | 1.2 | Ændringer foretaget i forbindelse med liberalisering af onlinebingo, heste- og hundevæddeløb og væddemål på kapflyvning med brevduer. |
| 2020.01.01 | 1.3 | Spillemyndigheden har fjernet kravet om at testvirksomhedens akkreditering skal henviser til en specifik version jf. afsnit 2.2. |

Spillemyndighedens certificeringsprogram Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål

Spillemyndigheden offentliggør retningslinjer for gyldigheden af eksisterende certificeringer, samt tidligere inspektioner og prøvninger, ved udgivelsen af nye versioner af certificeringsprogrammet.

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

1.3 Anvendelsesområde

Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål finder anvendelse på udbud af:

- Landbaseret væddemål (§ 11 i lov om spil)

Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål finder ikke anvendelse på udbud af:

- Lokale puljevæddemål (§ 13 i lov om spil)

2 Certificering

2.1 Certificeringsfrekvens

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

2.1.1 Første certificering

Tilladelsesindehaver skal som udgangspunkt være certificeret første gang inden der kan udstedes tilladelse til spil, medmindre Spillemyndigheden har oplyst andet.

2.1.2 Fornyet certificering

Tilladelsesindehaver skal som udgangspunkt have foretaget en ny certificering inden 12 måneder fra seneste certificering. Det skal fremgå af standardrapporten, hvornår der er sket fornyet certificering.

Tilladelsesindehaver kan vælge, at udsætte certificeringen til op til to måneder fra tidspunktet, hvor der skulle foreligge en ny certificering. Den nye certificering skal således være afsluttet senest 14 måneder fra seneste certificering og standardrapporten skal være Spillemyndigheden i hænde inden samme frist. Ved brugen af denne udsættelse skal inspektionen iværksættes inden 12 måneder fra seneste certificering.

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 eksempelvis udnytter de maksimale to måneders udsættelse, skal næste certificering fornyes efter 10 måneder. Tidspunktet for næste certificering skal afspejle dette i standardrapporten.

En fornyelse af certificeringen kan være baseret på stikprøver og efterlevelse af kravene i dokumentet "SCP.06.00.DK - Program for styring af systemændringer". Det skal fremgå tydeligt af certificeringen hvorvidt denne fremgangsmåde er anvendt.

2.2 Akkrediterede testvirksomheder

Testvirksomheder skal opnå ISO/IEC 17020-akkreditering og/eller ISO/IEC 17025-akkreditering med udgangspunkt i de kriterier, der er beskrevet i de følgende afsnit. 'Spillemyndighedens certificeringsprogram – SCP.02.02.DK' skal fremgå eksplicit af akkrediteringsscopet.

Selve akkrediteringen foretages af *Den Danske Akkrediteringsfond (DANAK)* eller et tilsvarende akkrediteringsorgan, som er omfattet af *European co-operation for Accreditations* multilaterale aftale om gensidig anerkendelse eller medlem af *International Laboratory Accreditation Cooperation*.

For at sikre, at de nødvendige kvalifikationer er til stede, når en certificering udføres, skal testvirksomheden og dennes ansatte leve op til følgende minimumskrav. Dokumentation for, at kravene er opfyldt, skal vedlægges certificeringen.

2.2.1 Krav til testvirksomheden

Testvirksomheden skal:

- a) have mindst 3 års erfaring med at inspicere spilsystemer eller et lignende nært beslægtet fagområde,
- b) arbejde med udgangspunkt i ISO/IEC 17020-akkrediteringen og/eller ISO/IEC 17025-akkrediteringen, der henviser til kravene i SCP.02.02.DK, og
- c) sikre, at tilstrækkeligt kvalificeret personale udfører certificeringen.

2.2.2 Krav til personale, der superviserer og attesterer certificeringen

Certificeringen skal udføres af personale, der er tilstrækkeligt kvalificeret, jævnfør afsnit 2.2.1 ovenfor. Udførslen skal superviseres, og certificeringserklæringen skal attesteres af én eller flere personer, der indestår for, at arbejdet er udført fagligt forsvarligt. Disse personer skal opfylde følgende krav:

- a) have en relevant uddannelse eller på anden måde kunne demonstrere relevante kvalifikationer,
- b) være certificeret som
 - International Information Systems Security Certification Consortium (ISC)2 Certified Information Systems Security Professional (CISSP),
 - Payment Card Industry (PCI) Qualified Security Assessor (QSA), eller
 - Information Systems Audit and Control Association (ISACA) Certified Information Systems Auditor (CISA).
- c) Supervisoren beskrevet i punkt a eller b ovenfor skal have minimum 5 års erhvervsmæssig erfaring med at inspicere spilsystemer, eller et lignende nært beslægtet fagområde.

Vejledning: Inspektion, supervisering og attesteringen kan foretages af flere personer, der i fællesskab opfylder kravene.

3 Spilkonti

3.1 Generelt

3.1.1 Tilladelsesindehaver generelle regler og vilkår

| | |
|---|---|
| 1 | 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. |
| 2 | Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår hvordan kundeklager håndteres. |
| 3 | Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår at der ikke kan spilles på kredit. |
| 4 | Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår, hvordan overtrædelser af tilladelsesindehavers ordensregler håndteres. |

3.1.2 Klager

| | |
|---|--|
| 1 | <p>Klager fra spillere skal registreres i en log, med angivelse af informationer om:</p> <ul style="list-style-type: none">• årsagen til klagen,• spilleridentifikation,• tidspunkt for klage,• tidspunkt for afgørelse og• resultat (medhold/delvist medhold/afslag). <p>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.</p> |
|---|--|

3.2 Midler og transaktioner

3.2.1 Valutaer

| | |
|---|--|
| 1 | Spilsystemet skal håndtere valutakurser på en utvetydig, automatisk og systematisk måde. |
| 2 | Kunden skal have adgang til oplysninger om, hvilke valutaer spilsystemet accepterer samt proceduren for omregning mellem valutaer. |

4 Generelle spilfunktioner

4.1 Spilafvikling

4.1.1 Generelt

| | |
|---|--|
| 1 | <p>Spilsystemet skal kun tillade spil på tilladte spil og begivenheder.</p> <p>Vejledning: Spilleloven og tilhørende bekendtgørelser angiver hvilke spil og begivenheder, det er</p> |
|---|--|

**Spillemyndighedens certificeringsprogram
Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål**

| | |
|---|--|
| | tilladt at udbyde spil på. |
| 2 | I spil med interaktive spilmuligheder, skal illustrationerne utvetydigt vise typen og værdien af alle indsatser, samt give mulighed for at ændre og nulstille disse indsatser. |
| 3 | Spilsystemet skal sikre, at der går mindst 3 sekunder mellem hver afvikling af et givent spil. Vejledning: Afvikling skal forstås som hele forløbet fra spillet sættes i gang til og med resultatet er præsenteret for kunden fx i poker fra kortene er delt ud til vinderen af hånden er fundet. Vejledning: Ved brug af "auto play"-funktionalitet skal der gå 3 sekunder mellem hver præsentation af resultatet. |
| 4 | Spilsystemet skal sikre, at deltagelse i alle spil sker ved informeret samtykke. Vejledning: Kunder må ikke være tvunget til at spille et spil bare ved at vælge det. |
| 5 | Spilsystemet skal sikre, at alle instruktioner, der er afledt af kundens handlinger, sker ved informeret samtykke. Vejledning: En handling hvor kunden "trykker" på handlingsbilleder; såsom "play", "hold", "træk", "dobbelt", osv. er først gældende når kunden har haft rimelig tid til at orientere sig om konsekvenserne af kundens handling (dvs. gentagne klik på en handlingsknap kan ikke sættes i kø og afvikles efterfølgende). Vejledning: Dette udelukker ikke autospil og lignende funktioner. |

4.2 Visuel præsentation

4.2.1 Generelt

| | |
|---|---|
| 1 | Spilsystemet skal sikre, at reglerne og instruktionerne (herunder restriktioner for spil og hvordan kunden spiller) er lettilgængelige fra alle spillesider, der er relateret til spillet. |
| 2 | Spilsystemet skal sikre, at hvis kunden har mulighed for at spille flere spil samtidigt, så vises spillets navn på alle spillesider, der er relateret til det enkelte spil. Vejledning: Spillets navn kan fremgå af titellinjen i det vindue eller på den fane hvori spillet afvikles. |
| 3 | Spilsystemet skal vise kunden, hvad denne indskyder, herunder spilindsatsenheden og den samlede spilindsats. |
| 4 | Spilsystemet skal vise kunden (eller linke til oplysningen) såfremt resultatet af spillet kan blive påvirket af faktorer udenfor kundens kontrol og/eller hvis en anden deltagende kunde anvender automatisering (eller tilføjelsesprogrammer til automatisering). |
| 5 | Spilsystemet 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. |

4.2.2 Spilhandlinger

| | |
|---|---|
| 1 | Spilsystemet skal vise spilindsatsenheden eller valutaen for spillet. |
| 2 | Spilsystemet skal vise kundens mulige indsats, faktiske indsats og eventuel omregning fra valuta til spilindsatsenheder (således at omregningskurs nemt kan udledes). |
| 3 | Spilsystemet skal grafisk vise alle muligheder for gevinst og alle mulige gevinstkombinationer. |
| 4 | Spilsystemet skal vise spillets maksimale indsats. |

**Spillemyndighedens certificeringsprogram
Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål**

| | |
|---|--|
| 5 | Spilsystemet skal vise spillets minimumsindsats. |
|---|--|

4.2.3 Resultater

| | |
|---|--|
| 1 | Spilsystemet skal vise spillets resultat på en klar og tydelig måde. |
| 2 | Spilsystemet skal vise spillets resultat i et passende tidsrum. |
| 3 | Spilsystemet skal vise gevinster på en klar og tydelig måde. |

4.3 Instruktioner og spilleregler

4.3.1 Generelt

| | |
|---|--|
| 1 | Alle spil skal have tilhørende regler og anvisninger for alle aspekter af spillet. |
| 2 | Spillereglerne (se 4.3.1.1) skal være retvisende og utvetydige. |
| 3 | Spillereglerne skal være til rådighed for kunden gennem det samme medie og på den samme enhed som bruges til afviklingen af spillet. |
| 4 | Spillereglerne må ikke ændre sig under afviklingen af spillet. |
| 5 | Spil skal til en hver tid afvikles i overensstemmelse med de gældende spilleregler. |

4.3.2 Instruktioner, information og spilleregler

| | |
|----|---|
| 1 | Skriftlige instruktioner skal være på dansk og være både grammatisk og syntaktisk korrekt. Vejledning: Dette udelukker ikke oversættelse af skriftlige instruktioner til andre sprog. |
| 2 | Det grundlæggende sprog er dansk (hvis flere sprog er anvendes). |
| 3 | Spilleregler skal være tilgængelige for kunden online. |
| 4 | Alle spilleoplysninger skal gives til kunden på det af kunden valgte sprog. Spilleregler og instruktioner skal være de samme i alle sprogversioner. |
| 5 | Alle instruktioner og oplysninger skal være klare og tydelige. |
| 6 | Spilleregler og -instruktioner skal være tilgængelige uden at der er foretaget indsats (se 4.1.1.4). |
| 7 | Spilleregler og -instruktioner skal være til rådighed under hele spillet afvikling. Vejledning: Spilleinstruktioner skal være synlige og lettilgængelige i alle sammenhænge. Vejledning: Når et spil midlertidigt ændre karakter under afviklingen, skal spilleregler og -instruktioner ændres tilsvarende. |
| 8 | Spillets navn skal være synligt for kunden i alle sammenhænge. |
| 9 | Spillereglerne skal beskrive alle potentielle gevinster (herunder tilfældige), samt den størst mulige gevinst pr. spilleindsatsenhed i forbindelse med kundens indsats. |
| 10 | Spilleregler skal indeholde fyldestgørende oplysninger om alle funktioner hvormed gevinstchancer og gevinststørrelser i det enkelte spil forøges. |
| 11 | Hvis et spil midlertidigt kan ændre karakter, så det afviger væsentligt fra grundspillet, skal spillet angive den aktuelle status for næste ændring af spillet. |

4.3.3 Tilbagebetalingsprocent

| | |
|---|--|
| 1 | Spilsystemet skal oplyse kunden om den teoretiske tilbagebetalingsprocent ved brug af en optimal spilstrategi og det skal tydeligt fremgå hvilke delelementer af spillet, der ikke indgår i en op- |
|---|--|

**Spillemyndighedens certificeringsprogram
Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål**

| | |
|--|--|
| | timal spilstrategi. Oplysningerne skal være tilgængelige i spillereglerne for hvert spil. Vejledning: Når der tilbydes en progressiv præmie, skal den være implementeret på en måde, der sikrer, at den teoretiske minimumstilbagebetalingsprocent er korrekt præsenteret for kunden. |
|--|--|

5 Særlige spilfunktioner

5.1 Væddemål

5.1.1 Generelt

| | |
|---|--|
| 1 | Spilsystemet skal føre en aktuel log over alle spil, der er udbudt i henhold til en tilladelse udstedt af Spillemyndigheden. |
| 2 | Som minimum skal loggen (5.1.1.1) indeholde: <ul style="list-style-type: none">• dato og klokkeslæt,• mulige udfald,• kundens indsats,• tilladelsesindehaverens indsats, og• resultatet. |
| 3 | Spillesystemet skal udarbejde analyser og rapporter, der har til formål at afsløre match-fixing. |
| 4 | Spilsystemet skal vise resultaterne af begivenheder, som der er udbudt væddemål på. |

6 Styring af spilfunktioner

6.1 Generelt

6.1.1 Aktivering og deaktivering af spil

| | |
|---|---|
| 1 | Spilsystemet skal have en funktion, som kan aktivere og deaktivere det enkelte spil øjeblikkeligt. |
| 2 | Spilsystemet skal have en funktion, som kan aktivere og deaktivere alle spil øjeblikkeligt. |
| 3 | Oplysninger om aktivering og deaktivering skal gemmes i en log. |
| 4 | Når et spil deaktiveres, skal kunden kunne færdiggøre igangværende spil. |
| 5 | Når et multi-state spil (dvs. et spil, der består af flere handlingstrin) er deaktiveret, skal kunderne kunne færdiggøre et igangværende spil ved næste login. Hvis dette ikke er praktisk muligt, skal kunderne oplyses herom af spilsystemet. |

6.1.2 Uafsluttede spil

| | |
|---|---|
| 1 | Spilsystemet skal give kunden mulighed for at 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. |
|---|---|

Spillemyndighedens certificeringsprogram
Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål

| | |
|---|--|
| 2 | Spilsystemet skal sikre, at der er redegjort for uafsluttede spil, og at kunden er klar over status for disse spil og kundens indsats. Vejledning: Indsatser, der er fastlåst i uafsluttede spil, der kan afsluttes, skal holdes på en særskilt konto, indtil spillet er afsluttet. Uafsluttede spil skal fremgå særskilt af kundens spilkonto. |
| 3 | Der skal inden 90 dage være taget stilling til uafsluttede spil. Det skal være anført i spilleregler og/eller vilkår, hvad der sker med kundens indsats. |
| 4 | Hvis spilsystemet er ude af stand til at afslutte et uafsluttet spil, skal spilsystemet være i stand til at opgøre kundens tilgodehavender. |

6.1.3 Fejlhåndtering

| | |
|---|---|
| 1 | Proceduren for håndtering af fejl i spilsystemet skal klart og tydeligt fremgå af spillereglerne. |
| 2 | Spilsystemet skal registrere alle fejl ved systemet, herunder årsag og løsning. |
| 3 | Hvis et spil på grund af fejl ikke kan færdiggøres, henvises der til 6.1.2. |
| 4 | Spilsystemet skal kunne danne en rapport på baggrund af data indsamlet i henhold til 6.1.3.3. |

6.1.4 Spilforløb

| | |
|---|--|
| 1 | Spilsystemet 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. |
| 2 | Kundens spil og/eller økonomi må ikke påvirkes negativt i tilfælde af nedbrud eller genstart af spilsystemet eller dele heraf. |