

Spillemyndighedens certificeringsprogram

Inspektionsstandarter for landbaseret væddemål

SCP.02.02.DK.2.0

UDKAST

Spillemyndighedens certificeringsprogram
Inspektionsstandarde for landbaseret væddemål

Indhold

Indhold.....	2
1 Formålet med inspektionsstandarde.....	3
1.1 Overblik over dette dokument.....	3
1.2 Version.....	3
1.3 Anvendelsesområde.....	4
2 Frekvens og testvirksomheder.....	4
2.1 Certificeringsfrekvens.....	4
2.1.1 Første certificering.....	4
2.1.2 Fornyet inspektion.....	4
2.2 Akkrediterede testvirksomheder.....	5
2.2.1 Krav til testvirksomhed.....	5
2.2.2 Krav til personale som udfører inspektion.....	5
2.2.3 Krav til personale som superviserer inspektionen og attesterer certificeringsrapporten.....	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 Skriftlig præsentation.....	6
4.1 Informationer, spilleregler og instruktioner.....	6
4.1.1 Generelt.....	6
4.1.2 Spilleregler og instruktioner.....	7
4.2 Indsatser og gevinster.....	7
4.2.1 oplysning om indsatser og gevinster.....	7
4.3 Tilbagebetalingsandele.....	7
4.3.1 Oplysning om tilbagebetalingsandele.....	7
5. Visuel præsentation.....	8
5.1 Grafik.....	8
5.1.1 Generelt.....	8
5.1.2 Resultater og gevinster.....	8
6 Generelle spilfunktioner.....	8
6.1 Spilafvikling.....	8
6.1.1 Generelt.....	8
7 Særlige spilfunktioner.....	9
7.1 Væddemål.....	9
7.1.1 Generelt.....	9
8 Styling af spilfunktioner.....	9
8.1 Generelt.....	9
8.1.1 Aktivering og deaktivering af spil.....	9
8.1.2 Uafsluttede spil.....	9
8.1.3 Fejlhåndtering.....	10
8.1.4 Spilforløb.....	10

1 Formålet med inspektionsstandarden

Inspektionsstandards 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 spillers 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 inspektion af tilladelsesindehavers spilsystem, forretningsgange og forretningssystemer, samt hvor ofte inspektion skal foretages. Disse krav beskrives i afsnit 2 "Frekvens og testvirksomheder".

Tilladelsesindehavers spilsystem skal have en række funktioner i forhold til spilkonti, herunder funktioner i forhold til tilladelsesindehavers generelle regler og vilkår, styring af spilkonti, ansvarlig adfærd, midler og transaktioner, samt rapporter. Disse funktioner beskrives i afsnit 3 "Spilkonti".

Der stilles desuden en række krav til den skriftlige præsentation af bl.a. spilleregler, indsatser og gevinster og tilbagebetalingsandele. Disse krav er beskrevet i afsnit 4 "Skriftlig præsentation".

Udover kravene til den skriftlige præsentation, er der også fastsat generelle og specifikke krav til den visuelle præsentation. Disse krav beskrives i afsnit 5 "Visuel præsentation".

Spilsystemet skal have en række generelle spilfunktioner i forhold til spilafvikling. Disse funktioner beskrives i afsnit 6 "Generelle spilfunktioner".

Hertil kommer en række særlige spilfunktioner der knytter sig til væddemål. Disse funktioner beskrives i afsnit 7 "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 8 "Styring af spilfunktioner".

1.2 Version

Spillemyndigheden reviderer løbende certificeringsprogrammet. Seneste version samt versionshistorik er tilgængelig 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.

Spillemyndighedens certificeringsprogram
Inspektionsstandarter for landbaseret væddemål

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.
2023.01.01	2.0	

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

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

1.3 Anvendelsesområde

Inspektionsstandarter for landbaseret væddemål finder anvendelse på udbud af:

- Landbaseret væddemål (§ 11 i lov om spil)

Inspektionsstandarter for landbaseret væddemål finder ikke anvendelse på udbud af:

- Lokale puljevæddemål (§ 13 i lov om spil)

2 Frekvens og testvirksomheder

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 være certificeret første gang, inden der kan udstedes tilladelse til spil, medmindre Spillemyndigheden har oplyst andet. Se afsnit 2.1.3 i de generelle krav for yderligere oplysninger.

2.1.2 Fornyelse inspektion

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

Standardrapporten som dokumenterer den fornyede inspektion skal være Spillemyndigheden i hænde senest to måneder efter, at inspektionen er foretaget.

En fornyelse af inspektionen 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 inspektion

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

Spillemyndigheden skal underrettes, inden inspektionen udsættes.

**Spillemyndighedens certificeringsprogram
Inspektionsstandarter for landbaseret væddemål**

Fristen for fornyelse af inspektion forkortes med den tid den tidligere 12 måneders frist har været udsat. Hvis man fx udnytter de maksimale to måneders udsættelse, skal næste inspektion fornyes efter 10 måneder. Tidspunktet for næste inspektion skal afspejle dette i standardrapporten.

Muligheden for udsættelse af inspektionen gælder kun for tilladelsesindehaveren. Muligheden gælder således ikke for tilladelsesindehaverens eventuelle leverandører.

2.2 Akkrediterede testvirksomheder

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

2.2.1 Krav til testvirksomhed

Inspektion af landbaseret væddemål 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.02.02.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. 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. inspektion.

Dokumentation for testvirksomhedens akkreditering vedlægges certificeringsrapporten. Alternativt kan der linkes til akkrediteringen i certificeringsrapporten.

2.2.2 Krav til personale som udfører inspektion

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

2.2.3 Krav til personale som superviserer inspektionen og attesterer certificeringsrapporten

Udførelsen af inspektion skal superviseres, og certificeringsrapporten skal attesteres af én eller flere personer, der indestår for, at inspektionen er udført fagligt forsvarligt. Disse personer skal opfylde følgende krav:

- a) have en relevant uddannelse eller på anden måde kunne demonstrere relevante kvalifikationer,
- b) have minimum 5 års erhvervsmæssig erfaring med at inspicere spilsystemer og
- c) være certificeret som
 - International Information Systems Security Certification Consortium (ISC)2 Certified Information Systems Security Professional (CISSP) eller
 - Information Systems Audit and Control Association (ISACA) Certified Information Systems Auditor (CISA).

Se afsnit 2.2 i de generelle krav for yderligere oplysninger.

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 Skriftlig præsentation

4.1 Informationer, spilleregler og instruktioner

4.1.1 Generelt

1	Alle skriftlige informationer, spilleregler og instruktioner skal være retvisende og utvetydige.
2	Skriftlige informationer, spilleregler og instruktioner skal være på dansk og være både grammatisk og syntaktisk korrekt.

Spillemyndighedens certificeringsprogram
Inspektionsstandarter for landbaseret væddemål

	Vejledning: Dette udelukker ikke oversættelse til andre sprog.
3	Det grundlæggende sprog er dansk (hvis flere sprog anvendes). Undtagelse: Hvis der udbydes spil på Grønland, må det grundlæggende sprog godt være grønlandsk.
4	Alle skriftlige informationer, spilleregler og instruktioner, skal være de samme i alle sprogversioner, og skal vises i det sprog, som kunden har valgt.

4.1.2 Spilleregler og instruktioner

1	Alle spil skal have tilhørende spilleregler og instruktioner for alle aspekter af spillet. Vejledning: I forhold til "alle aspekter" så skal det fx generelt anføres, hvad konsekvenserne for tab af kommunikation til spillet er. "Alle aspekter" skal således fortolkes bredt.
2	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.
3	Spilleregler og instruktioner skal være til rådighed for kunden gennem det samme medie og på den samme enhed som bruges til afviklingen af spillet.
4	Spilleregler og instruktioner skal være tilgængelige uden, at der er foretaget indsats (se 6.1.1.3).
5	Spilleregler og instruktioner skal være til rådighed under hele spillets afvikling. Vejledning: Spilleinstruktioner skal være synlige og lettilgængelige i alle sammenhænge.
6	Spilleregler og instruktioner må ikke ændre sig under afviklingen af spillet, med mindre at spillet midlertidigt ændrer karakter (se 4.1.2.7)
7	Hvis et spil midlertidigt ændrer karakter, skal spilleregler og instruktioner ændres tilsvarende.

4.2 Indsatser og gevinster

4.2.1 oplysning om indsatser og gevinster

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.
3	Spilsystemet skal vise og beskrive alle muligheder for gevinst og alle mulige gevinstkombinationer, samt den størst mulige gevinst pr. spilleindsatsenhed.
4	Spillereglerne skal indeholde fyldestgørende oplysninger om alle funktioner hvormed gevinstchancer og gevinststørrelser i det enkelte spil forøges.
5	Spilsystemet skal vise spillets maksimale indsats.
6	Spilsystemet skal vise spillets minimumsindsats.

4.3 Tilbagebetalingsandele

4.3.1 Oplysning om tilbagebetalingsandele

1	Spilsystemet skal oplyse kunden om den teoretiske tilbagebetalingsandel ved brug af en optimal spilstrategi og det skal tydeligt fremgå hvilke delelementer af spillet, der ikke indgår i en optimal spilstrategi. Oplysningerne skal være tilgængelige i spillereglerne for hvert spil.
---	--

Spillemyndighedens certificeringsprogram
Inspektionsstandarter for landbaseret væddemål

	Vejledning: Når der tilbydes en progressiv præmie, skal den være implementeret på en måde, der sikrer, at den teoretiske minimumstilbagebetalingsandel er korrekt præsenteret for kunden.
--	---

5. Visuel præsentation

5.1 Grafik

5.1.1 Generelt

1	Spilsystemet skal sikre, at spillets navn er synligt for kunden i alle sammenhænge.
2	Spilsystemet skal vise kunden, hvad denne indskyder, herunder spilindsatsenheden og den samlede spilindsats.
3	Brugergænsefladen 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.

5.1.2 Resultater og gevinster

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.

6 Generelle spilfunktioner

6.1 Spilafvikling

6.1.1 Generelt

1	Spil skal til en hver tid afvikles i overensstemmelse med de gældende spilleregler.
2	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.
3	Spilsystemet skal sikre, at alle handlinger, der er afledt af kundens valg, sker ved informeret samtykke. Vejledning: Gentagne klik på en handlingsknap fx "køb væddemål", må ikke sættes i kø, så spilleren køber væddemålet flere gange. Kunden skal have rimelig tid til at orientere sig om konsekvenserne af kundens handling.

7 Særlige spilfunktioner

7.1 Væddemål

7.1.1 Generelt

1	Spilsystemet skal føre en aktuel log over alle væddemål, der er købt af en spiller i henhold til en tilladelse udstedt af Spillemyndigheden.
2	Som minimum skal loggen (7.1.1.1) indeholde: <ul style="list-style-type: none">• dato og klokkeslæt,• mulige udfald,• kundens indsats,• tilladelsesindehaverens udbudte odds på købstidspunktet, 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.

8 Styring af spilfunktioner

8.1 Generelt

8.1.1 Aktivering og deaktivering af spil

1	Spilsystemet skal have en funktion, som kan deaktivere det enkelte spil øjeblikkeligt.
2	Spilsystemet skal have en funktion, som kan 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 tilstande) er deaktiveret, skal kunderne kunne fortsætte fra den aktuelle tilstand ved næste login. Denne mulighed kan dog bortfalde efter et i reglerne oplyst tidsrum på ikke mindre end 90 dage (se 8.1.2.3).

8.1.2 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.
2	Spilsystemet 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	Der skal inden 90 dage fra tidspunktet, hvor spillet blev afbrudt, være taget stilling til det uafsluttede spil. Det skal være anført i spilleregler og/eller vilkår, hvad der sker med kundens indsats.

Spillemyndighedens certificeringsprogram
Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål

4	Hvis spilsystemet er ude af stand til at afslutte et uafsluttet spil, skal spilsystemet være i stand til at opføre kundens tilgodehavender i henhold til spillereglerne.
---	--

8.1.3 Fejlhåndtering

1	Proceduren for håndtering af fejl i spilsystemet skal klart og tydeligt fremgå af spillereglerne.
2	Spilsystemet skal straks registrere alle fejl ved systemet. Årsag og løsning registreres, når disse er kendt.
3	Hvis et spil på grund af fejl ikke kan færdiggøres, henvises der til 8.1.2.
4	Spilsystemet skal kunne danne en rapport på baggrund af data indsamlet i henhold til 8.1.3.3.

8.1.4 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. Se kravene i afsnit 8.1.2 om uafsluttede spil