

Spillemyndighedens certifieringsprogram



Inspektionsstandarder for lotterier –
SCP.02.06.DK.2.1

Indholdsfortegnelse

1.	Fomålet med inspektionsstandarderne	3
1.1	Overblik over dette dokument	4
1.2	Version	4
1.3	Anvendelsesområde	5
2.	Frekvens og testvirksomheder	6
2.1	Certificeringsfrekvens	7
2.1.1	Første certificering	7
2.1.2	Fornytt inspektion	7
2.1.3	Udsættelse af fornytt inspektion	7
2.2	Akkrediterede testvirksomheder	7
2.2.1	Krav til testvirksomhed	7
2.2.2	Krav til personale som udfører inspektion	8
2.2.3	Krav til personale som superviserer inspektionen og attesterer certificeringsrapporten	8
3.	Spilkonti (Online)	9
3.1	Generelt	10
3.1.1	Tilladelsesindehaver generelle regler og vilkår	10
3.1.2	Tilladelse, tilsyn og mærkningsordning	10
3.1.3	Klager	10
3.2	Styring af spilkonti	11
3.2.1	Kunderegistrering	11
3.2.2	Kundeidentifikationsprocessen	11
3.2.3	Anvendelse af elektronisk ID	11
3.2.4	Kunde adgang	12
3.2.5	Ændringer i kundeinformation	12
3.2.6	Aktivering og deaktivering	12
3.2.7	Suspendering	13
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 mv.	16
3.4.6	Kontoudtog mv.	16
3.5	Rapporter	16
3.5.1	Generelt	16
4.	Skriftlig præsentation (Online)	18
4.1	Informationer, spilleregler og instruktioner	19
4.1.1	Generelt	19
4.1.2	Spilleregler og instruktioner	19
4.2	Indsatser og gevinster	19
4.2.1	Oplysning om indsatser og gevinster	19
4.3	Tilbagebetalingsandele	19
4.3.1	Oplysning om tilbagebetalingsandele	19

5.	Visuel præsentation	21
5.1	Grafik.....	22
5.1.1	Generelt.....	22
5.1.2	Resultater.....	22
5.1.3	Symboler	22
5.1.4	Kortspil.....	22
5.1.5	Terninger.....	22
6.	Generelle spilfunktioner (Online).....	23
6.1	Spilafvikling.....	24
6.1.1	Generelt.....	24
7.	Særlige spilfunktioner.....	25
7.1	Jackpots.....	26
7.1.1	Regler	26
7.1.2	Jackpot-opsætning.....	26
7.1.3	Jackpot-advisering.....	26
7.1.4	Jackpot-udløsning.....	26
7.1.5	Jackpot-redegørelse	27
7.1.6	Jackpot-lukning.....	27
8.	Styring af spilfunktioner.....	28
8.1	Generelt.....	29
8.1.1	Aktivering og deaktivering af spil	29
8.1.2	Uafsluttede spil.....	29
8.1.3	Fejlhåndtering.....	29
8.1.4	Spilforløb.....	29
8.1.5	Registrering, vedligeholdelse og opbevaring af data	29

Formålet med inspektionsstandarderne

1

Inspektionsstandarder for lotterier 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 "Tilladelse til udbud af lotteri" og "Tilladelse til udbud af lotteri og heste- og hundevæddemål i Grønland", 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 tilladelsen.

1.1 Overblik over dette dokument

Der er fastsat en række krav til, hvordan testvirksomheder bliver akkrediteret til at foretage inspektion af tilladelsesindehaveres spilsystem, forretningsgange og forretningsystemer, 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, ansvarligt spil, midler og transaktioner, samt rapporter. Krav om dette 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 jackpots. 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.

Version 1.0 af 2015.12.21

- Første udgave af inspektionsstandarder for lotteri

Version 1.1 af 2018.01.01

- Ændringer foretaget i forbindelse med liberalisering af onlinebingo, heste- og hundevæddeløb og væddemål på kapflyvning med brevduer. Følgende krav er blevet tilpasset eller slettet på baggrund af ændringer i lov om spil og hvidvasklovgivningen: 3.2.1.1, 3.2.2.3, 3.2.2.4, 3.4.2.1, 3.4.3.1, 3.4.4.1, 3.5.1.2 og 3.5.1.3. Øvrige tilpasninger af vejledningstekster er også foretaget.

Version 1.2 af 2020.01.01

- Ændringer foretaget på baggrund af nye krav i forhold til ansvarligt spil. Derudover er en række krav blevet omformuleret og enkelte krav er flyttet for at placere dem i rette kontekst. Spillemyndigheden har desuden fjernet kravet om at testvirksomhedens akkreditering skal henvise til en specifik version jf. afsnit 2.2.

Version 2.0 af 2023.09.01

- Der er foretaget omstrukturering af afsnittene, så der fremover er hovedafsnit om skriftlig præsentation, visuel præsentation, generelle spilfunktioner og særlige spilfunktioner. Opdatering af krav til akkrediterede testvirksomheder og personale. Krav til oplysning af sandsynlighed i forbindelse med jackpots. Derudover er der foretaget generelle tilpasninger og specificeringer.

Version 2.1 af 2023.10.01

- Opdateret visuelt layout af dokumentet. Få sproglige rettelser. Ingen ændringer til krav.

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

Inspektionsstandarder for lotteri finder anvendelse på udbud af lotterier (§ 6 i lov om spil).

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

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

2.1.2 Fornyelse af 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 inspektionerne 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.

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 senest foretages efter 10 måneder. Det forventede tidspunkt for næste inspektion skal afspejle dette og anføres i standard-rapporten.

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 lotteri 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.02.06.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.

Spilkonti (Online)

3

3.1 Generelt

3.1.1 Tilladelsesindehaver generelle regler og vilkår

1	Spilsystemet skal kræve, at kunderne, i forbindelse med registreringen, accepterer tilladelsesindehavers regler og vilkår.
2	Spilsystemet skal kun tillade kunden at spille for penge, når denne har accepteret tilladelsesindehavers regler og vilkår. Spilsystemet 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: <ul style="list-style-type: none"> • passive spilkonti • suspenderede spilkonti • selvudelukkede spilleres spilkonti • spilkonti med ufærdige spil
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	<p>Klager fra spillere skal registreres i en log, med angivelse af informationer om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • årsagen til klagen, • spilleidentifikation, • 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 Styring af spilkonti

3.2.1 Kunderegistrering

1	<p>Spilsystemet skal under registreringsprocessen indsamle og gemme følgende information om kunden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fulde navn • CPR-nummer • bopælsland <p>Vejledning: I perioden mellem kunderegistreringen og kundeidentifikationen jf. afsnit 3.2.2 kan tilladelsesindehaver tillade at kunden spiller fra en midlertidig spilkonto.</p> <p>Vejledning: Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, bør spilsystemet få et ID-nummer fra et dokument udstedt af kundens hjemland, der kan fungere som identifikation (fx kørekort, pas el.).</p> <p>Vejledning: Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, skal kundens fødselsdato registreres og gemmes.</p>
2	<p>Spilsystemet skal sikre, at kunden er 18 år gammel eller ældre.</p> <p>Vejledning: Spilsystemet må ikke bruge tidsdata fra kundens enhed til udregning af alderen.</p>
3	Spilsystemet skal registrere tidspunktet for modtagelse af kundens registreringsoplysninger.
4	Spilsystemet skal bekræfte, at kunden ikke er registreret i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS).
5	Spilsystemet skal sikre, at overførslen af kundens registreringsoplysninger foregår via en krypteret forbindelse (fx SSL).

3.2.2 Kundeidentifikationsprocessen

1	<p>Spilsystemet skal gemme følgende dokumentation for kundeidentifikationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fulde navn • CPR-nummer • bopælsland <p>Vejledning: Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, skal spilsystemet opbevare en kopi af et dokument, udstedt af den pågældendes hjemland, der kan fungere som legitimation (fx kørekort, pas el.).</p>
2	Hvis tredjemand udfører kundeidentifikationen skal dokumentationen gemmes, så der er et tydeligt revisionsspor til den dokumentation tredjemand har anvendt til kundeidentifikationen.
3	Hvis kundeidentifikationsprocessen ikke har fundet sted indenfor en måned fra oprettelsen, skal den midlertidige spilkonto lukkes.
4	Spilsystemet skal sikre, at overførslen af kundeidentifikationsoplysninger foregår via en krypteret forbindelse (fx SSL).
5	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	<p>Spilsystemet skal sikre, at der anvendes et elektronisk ID i følgende situationer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ved oprettelse af en spilkonto. 2) Ved skift og godkendelse af enhed 3) Ved ændring af identitetsoplysninger, herunder navn og CPR-nummer. <p>Vejledning: Ved "elektronisk ID" menes fx NemID eller MitID eller anden elektronisk ID godkendt af Spillemyndigheden.</p> <p>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.</p>
---	---

	Vejledning: Dette krav gælder ikke for spillere, der er registreret uden CPR-nummer.
2	Spilsystemet 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	<p>Spilsystemet skal sikre, at der anvendes stærk kundeautentifikation i følgende situationer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ved indbetaling til spilkontoen 2) Ved udbetaling fra spilkontoen 3) Ved ændring af betalingsinstrument <p>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).</p> <p>Vejledning: "Betalingsoplysninger er fx betalingskort eller lignende til brug for overførsler af midler til/fra spilkontoen.</p> <p>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.</p>

3.2.4 Kunde adgang

1	Hvis der ikke anvendes elektronisk ID ved login til spilkonto, skal spilsystemet sikre, at der ved hvert login sker betryggende identifikation af spilleren.
2	Spilsystemet 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	Spilsystemet 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.

3.2.5 Ændringer i kundeinformation

1	<p>Spilsystemet skal begrænse de måder, hvorpå en kunde uden CPR-nummer kan genskabe og ændre adgangskoden til sin spilkonto, til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • autoriseret personale og • gennem kendte kommunikationskanaler som kundens registrerede e-mailadresse, telefonnummer eller lignende.
2	Spilsystemet skal registrere og gemme oplysninger om ændringer af adgangskoder, som beskrevet i 3.2.5.1.
3	Spilsystemet skal gemme ændringer af kundens registreringsoplysninger i en revisionsegnet log.
4	Spilsystemet skal gemme dokumentation (kundeidentifikationsoplysninger) for at ændringer i kundens registreringsoplysninger er korrekte.
5	Spilsystemet skal stille en krypteret forbindelse (fx SSL) til rådighed for ændringer af kundeidentifikationsoplysninger.

3.2.6 Aktivering og deaktivering

1	<p>Spilsystemet skal gøre det muligt for autoriseret personale at aktivere og deaktivere spilkonti.</p> <p>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 Ledelsessystem for informationsikkerhed.</p>
2	Spilsystemet skal registrere i en log hver gang en spilkonto deaktiveres, herunder saldo på spilkontoen, begrundelsen for deaktiveringen og medarbejderen, der foretager deaktiveringen.
3	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, der oplister spilkonti grupperet efter "aktiveret" og "deaktiveret", saldo, begrundelser og medarbejder.
4	Spilsystemet skal deaktivere spilkonti, hvor kundeidentifikationsprocessen ikke har fundet sted indenfor en måned.

3.2.7 Suspending

1	Spilsystemet skal have en funktion, hvormed autoriseret personale kan suspendere kunders adgang til spil.
2	Spilsystemet skal føre fortegnelse over suspendede kunder og årsagen til deres suspending.
3	Umiddelbart efter suspendingen som nævnt i 3.2.7.1, må spilsystemet ikke kunne modtage nye indsatser eller indbetalinger fra kunderne.
4	En suspending skal medføre, at kunden ikke kan overføre midler til og fra spilkontoen.

3.3 Ansvarligt spil

3.3.1 Kundeselvbegrænsning

1	<p>Spilsystemet skal sikre, at kunden fastsætter en indbetalingsgrænse, inden spil kan påbegyndes.</p> <p>Kunden skal som minimum fastsætte én af følgende indbetalingsgrænser:</p> <ol style="list-style-type: none"> beløbsgrænse for samlede daglige indbetalinger på spilkontoen, beløbsgrænse for samlede ugentlige indbetalinger på spilkontoen, eller beløbsgrænse for samlede månedlige indbetalinger på spilkontoen. <p>Vejledning: Varighed afpasses efter den danske kalender.</p> <p>Vejledning: En daglig indbetalingsgrænse gælder fra midnat til midnat. En ugentlig indbetalingsgrænse gælder fra mandag til og med søndag. En månedlig indbetalingsgrænse følger kalendermånederne.</p> <p>Vejledning: Udbetalinger fra spilkontoen må ikke modregnes kundens indbetalingsgrænse.</p>
2	<p>Beløbene på indbetalingsgrænserne efter krav 3.3.1.1 må ikke være forudbestemt, og der må ikke være valgt et standardbeløb for spilleren.</p> <p>Vejledning: Spilsystemet må gerne tilbyde spilleren at vælge mellem beløbsintervaller. Der må gerne være fastsat en øvre indbetalingsgrænse.</p>
3	<p>Så snart spilsystemet 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.</p> <p>Vejledning: Den nye indbetalingsgrænse kan implementeres ved kundens næste login, hvis kunden logges af spilsystemet i forbindelse med ændring af indbetalingsgrænsen.</p>
4	Spilsystemet 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 spilsystemet.
5	<p>Spilsystemet skal stille en funktion til rådighed for kunden, der giver denne mulighed for at udelukke sig fra spil.</p> <p>Kunden skal som minimum have mulighed for:</p> <ol style="list-style-type: none"> kortvarig spilpause (afkølingsperiode) på 24 timer, udelukkelse i mindst 30 dage, og udelukkelse for en ubegrænset periode. <p>Vejledning: Funktionen skal være en automatiseret proces, som spilleren selv kan aktivere. Kontakt til tilladelsesindehavers kundeservice via fx e-mail med anmodning om udelukkelse er ikke en automatiseret proces og derfor ikke tilstrækkelig.</p> <p>Vejledning: Varighed afpasses efter den danske kalender. Bortset fra afkølingsperioden på præcis 24 timer, så må selvudelukkelse ikke være på mindre end 30 dage.</p>
6	Straks efter modtagelsen af anmodning om selvudelukkelse jf. krav 3.3.1.5 må spilsystemet ikke acceptere nye indsatser eller indbetalinger fra kunden (uafsluttede spil kan afsluttes inden for spillereglerne og tilladelsesindehavers regler og vilkår). Kunden skal samtidigt informeres om rådgivnings- og behandlingstilbud for spilafhængighed på et dansk behandlingsscenter.
7	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).
8	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.
9	Straks efter modtagelsen af en anmodning om endelig udelukkelse skal spilsystemet 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.
10	Alle funktioner i spilsystemet 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	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.

3.4.2 Indbetalinger

1	Spilsystemet 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 kundernes adgang til disse midler, skal kunden have klar information om dette før indbetalingen.
2	Spilsystemet 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	Spilsystemet 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	Spilsystemet må alene kunne modtage indbetalinger til en spilkonto fra en udbyder af betalingstjenester, der udbydes lovlig i Danmark.
5	Spilsystemet skal kreditere spilkontoen umiddelbart efter at kundens indbetaling er modtaget.

6	Spilsystemet skal have en revisionsegnet log over alle indbetalte midler. Loggen skal som minimum indeholde oplysninger om: <ul style="list-style-type: none"> • dato og klokkeslæt • betalingskanal • kunde • beløb • transaktionstype (dvs. "indbetaling")
7	Spilsystemet skal kunne danne rapporter som nøjagtigt viser indbetalte midler.
8	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle indbetalte midler på kundernes konti grupperet efter betalingskanal.
9	Spilsystemer skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle afviste indbetalingsforsøg.

3.4.3 Udbetalinger

1	Spilsystemet 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	Spilsystemet må ikke tillade en udbetaling, der vil resultere i, at kundes saldo bliver negativ.
3	Spilsystemet 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	Spilsystemet 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	Spilsystemet 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 utvetydigt informeres om dette før anmodningen om udbetaling finder sted.
6	Spilsystemet skal have en revisionsegnet log over alle udbetalte midler. Loggen skal som minimum indeholde oplysninger om: <ul style="list-style-type: none"> • dato og klokkeslæt • betalingskanal • kunde • beløb • transaktionstype (dvs. "udbetaling")
7	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, som nøjagtigt viser udbetalte midler.
8	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle udbetalte midler på kundernes konti grupperet efter betalingskanal.
9	Spilsystemer skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle afviste udbetalingsforsøg.

3.4.4 Øvrige kundetransaktioner

1	Spilsystemet må ikke tillade overførsler af midler mv. mellem forskellige spilleres spilkonti.
2	Spilsystemet skal debitere kundens spilkonto umiddelbart efter indsats er foretaget i et spil.
3	Spilsystemet må ikke tillade indsats i et spil, der kan resultere i, at kundes saldo bliver negativ.
4	Spilsystemet skal kreditere vundne gevinster til spilkontoen umiddelbart. Vejledning: Gevinster kan tilbageholdes med henblik på yderligere undersøgelser af resultater mv.

5	Spilsystemet skal føre en log over alle overførster mellem spillkonti og de enkelte spil.
6	Spilsystemet skal kunne danne rapporter som nøjagtigt viser overførslen af midler til og fra spil.

3.4.5 Øvrige kontobevægelser mv.

1	Spilsystemet 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 annulleringer.
2	Spilsystemet 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	Spilsystemet skal have en revisionsegnet log over alle øvrige kontobevægelser, bonusser osv.
4	Spilsystemet skal kunne danne rapporter som nøjagtigt viser alle øvrige kontobevægelser, annulleringer osv.

3.4.6 Kontoudtog mv.

1	Spilsystemet skal som minimum give kunden adgang til oplysninger om spillkontoens saldo, spilhistorik (herunder indsatser, gevinster og tab), ind- og udbetalinger og øvrige transaktioner i tilknytning hertil. Oplysningerne skal være tilgængelige for spilleren på spillkontoen i mindst 90 dage.
2	Spilsystemet skal give kunden mulighed for at anmode om kontoudtog over alle transaktioner på spillkontoen. 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 spillkonto. Vejledning: I tilfælde af at flere monopolselskaber har fælles spillkonto, skal kunden kunne fremsøge sin spilhistorik for hvert selskab for sig.

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	Spilsystemet skal kunne analysere inaktive spillkonti 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	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, der identificerer spillkonti med en positiv saldo, som har været lukket i mere end 5 arbejdsdage.
4	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle kunderegistreringer (fuldstændige og ufuldstændige).
5	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle registrerede kunder, deres kontooplysninger (herunder også inaktive spillkonti), og dato for registrering.
6	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle suspendede og/eller selvudelukkede kunder.
7	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle kunder med et selvvalgt begrænset spilforbrug.
8	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle lukkede spillkonti indenfor et givent regnskabsår (inklusive begrundelsen for lukningen).
9	Spilsystemet skal kunne danne rapporter for hver enkelt spillkonto og på tværs af spillkonti. Vejledning: Rapporterne skal kunne give oplysninger om: <ul style="list-style-type: none"> • indbetalinger, • indskud, • gevinster,

	<ul style="list-style-type: none">• udbetalinger, gebyrer,• øvrige kontobevægelser og• midler på konti, der har været inaktive i mere end 90 dage.
--	--

Skriftlig præsentation (Online)

4

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. Hvis der udbydes spil på Grønland, skal de skriftlige instruktioner både være på dansk og grønlandsk. 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, og i regler for kortspil skal det fx anføres hvor ofte kortene blandes. "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 6.1.1.4).
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, medmindre 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 største 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.
---	--

	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.
2	Hvis der foretages indskud til en jackpot i forbindelse med et spil, skal der tages højde for jackpottens påvirkning ved oplysning af tilbagebetalingsandelen.

Visuel præsentation

5

5.1 Grafik

5.1.1 Generelt

1	Spilsystemet skal sikre, at spillets navn er synligt for kunden i alle sammenhænge, der er relateret til det enkelte spil. Vejledning: Spillets navn kan fremgå af titellinjen i det vindue eller på den fane hvori spillet afvikles.
2	Spilsystemet skal sikre, at spilkontoens saldo vises eller er lettilgængelig fra alle spillesider.
3	Spilsystemet skal vise kunden, hvad denne indskyder, herunder spilindsatsenheden og den samlede spilindsats.
4	Spilsystemet skal vise kunden (eller linke til oplysningen), hvis resultatet af spillet kan blive påvirket af faktorer uden for kundens kontrol og/eller, hvis en anden deltagende kunde anvender automatisering (eller tilføjelsesprogrammer til automatisering).
5	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.
6	Hvis et spil midlertidigt ændrer karakter, så det afviger væsentligt fra grundspillet, skal spillet angive den aktuelle status. Vejledning: Afvigelsen fra grundspillet kan være et feature- og/eller bonusspil. Det skal altså være tydeligt for spilleren, når der er overgang mellem grundspil og feature/bonusspil.

5.1.2 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.

5.1.3 Symboler

1	Et symbol skal konsekvent have samme form og farve i det enkelte spil, medmindre animation anvendes.
---	--

5.1.4 Kortspil

1	Spillekorts forside skal tydeligt vise værdi og kulør.
2	Spilsystemet skal grafisk vise antallet af kortspil i brug, hvis der anvendes mere end ét spil kort.

5.1.5 Terninger

1	Terninger, der vises som traditionelle terninger, skal være med 6 sider, hvor der er 1-6 prikker pr. side og summen af modstående sider er 7. Er der ikke tale om traditionelle terninger, skal dette være klart og tydeligt for kunden og terningens udformning være beskrevet, fx i spillereglerne.
2	Det skal være tydeligt, hvilken side af terningen, der afgør spillet.

Generelle spilfunktioner (Online)

6

6.1 Spilafvikling

6.1.1 Generelt

1	Spil skal til enhver tid afvikles i overensstemmelse med de gældende spilleregler
2	Spilsystemet skal kun tillade spil fra en spilkonto, hvor kundeidentifikationsprocessen er gennemført korrekt. Vejledning: Dette udelukker ikke spil fra midlertidige spilkonti.
3	Spilsystemet skal sikre, at kunden kun kan være logget på fra én enhed ad gangen.
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	I spil med interaktive spillemuligheder, skal illustrationerne utvetydigt vise typen og værdien af alle indsatser, samt give mulighed for at ændre og nulstille disse indsatser.
6	Spilsystemet skal sikre, at alle handlinger, der er afledt af kundens valg, sker ved informeret samtykke. Vejledning: En handling hvor kunden "trykker" på handlingsbilleder; såsom "play", "hold", "træk", "dobbel", osv. er først gældende når kunden har haft rimelig tid til at orientere sig om konsekvenserne af kundens handling (fx. må gentagne klik på en handlingsknap ikke sættes i kø og afvikles efterfølgende). Vejledning: Dette udelukker ikke autospil og lignende funktioner.

Særlige spilfunktioner

7

7.1 Jackpots

7.1.1 Regler

1	Reglerne for en given jackpot skal beskrive, hvordan kunden kan vinde den.
2	Reglerne for en given jackpot skal oplyse sandsynligheden for at kunden vinder den. Vejledning: Det skal oplyses tydeligt for spilleren, hvis sandsynligheden for at vinde en jackpot ikke er konstant fx hvis sandsynligheden ændrer sig over tid.
3	Reglerne for en given jackpot skal beskrive, hvordan den er finansieret og præcisere, hvordan bidragene til den foretages.
4	Reglerne for en given jackpot skal beskrive, hvordan præmierne bestemmes og tildeles. Vejledning: En given jackpot kan konfigureres med "opdelte puljer". Opdelingspuljer henviser til ordninger, hvor en del af bidragene til jackpotten omdirigeres til en anden pulje, så når jackpotten er vundet, bliver denne pulje grundlaget for den næste jackpot (seed og re-seed). Vejledning: Det skal fremgå tydeligt af reglerne, hvis der er tale om en tidsbestemt jackpot.
5	Reglerne for en given jackpot skal beskrive, hvordan tilladelsesindehaveren vil behandle og løse situationer, hvor en eller flere kunder tror de har vundet samme jackpot.
6	Reglerne for en given jackpot skal beskrive, hvordan tilladelsesindehaveren kan lukke en jackpotordning samt, hvad der sker med midlerne i jackpotpuljen, hvis jackpotordningen lukkes.

7.1.2 Jackpot-opsætning

1	Spilsystemet skal håndhæve en streng adgangskontrol for ændring af jackpot-konfigurationer. Især ændringer efter opstart skal begrænses.
2	Spilsystemet skal sikre, at default-funktionaliteten fastholder konfigurationsstatus for eksisterende jackpot-ordninger, hvis konfigurationen er ændret, før de eksisterende præmier er uddelt. Vejledning: Når en jackpot er startet, skal ændringerne i parametre ikke træde i kraft med det samme, de skal i stedet gemmes til anvendelse efter, at jackpotten er vundet. Disse benævnes "afventende" parametre.
3	Spilsystemet skal sikre, at jackpot-konfigurationer ikke bliver berørt af funktionerne til at deaktivere/aktivere jackpotten. Vejledning: "Deaktivering" skal ikke forveksles med "lukning". Deaktivering er en midlertidig status.

7.1.3 Jackpot-advisering

1	Spilsystemet skal sikre, at det aktuelle beløb på jackpotten vises på alle deltagende kunders udstyr, medmindre kunden aktivt har fravalgt dette.
2	Spilsystemet skal opdatere jackpot-beløbet på klientsiden med maksimalt 30 sekunders mellemrum.
3	Spilsystemet skal sikre, at vinderen af en jackpot underrettes umiddelbart efter udløsningen af jackpotten.
4	Spilsystemet skal informere alle deltagende kunder, umiddelbart efter at jackpotten udløses, herunder om dens værdi. Vejledning: Dette omfatter også kunder, der har selve spillet og/eller spilsiden åben, uden at have bidraget til puljen.

7.1.4 Jackpot-udløsning

1	Spilsystemet skal føre en detaljeret, fyldestgørende og revisionsegnet log over alle jackpot-udløsninger.
---	---

7.1.5 Jackpot-redegørelse

1	Spilsystemet skal føre en detaljeret, fyldestgørende og revisionsegnet log, der registrerer aktuel jackpotstatus, herunder: <ul style="list-style-type: none">• dato og klokkeslæt,• konfiguration,• bidrag,• udløsninger,• gevinster, og• autoriseret personales adgang.
2	Spilsystemet skal gemme jackpotstatus på redundante og fejltolerante medier (se 7.3.5.1).
3	Spilsystemet skal kunne genoprette jackpot-beløb og jackpot-præmier på baggrund af kundebidrag til jackpot-puljen.

7.1.6 Jackpot-lukning

1	Spilsystemet skal tydeligt vise, hvis en jackpot ikke er til rådighed for kunden.
2	Spilsystemet skal sikre, at alle oplysninger om den teoretiske tilbagebetalingsandel, der er tilgængelige for kunderne, er korrekte uanset om jackpotten er tilgængelig eller ej.

Styring af spilfunktioner

8

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	Spilsystemet 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	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.
4	Hvis spilsystemet er ude af stand til at afslutte et uafsluttet spil, skal spilsystemet være i stand til at opgøre 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

8.1.5 Registrering, vedligeholdelse og opbevaring af data

1	Spilsystemet 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):
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 (tidsstemplet), • det samlede beløb, der er udbetalt fra spilkonto under sessionen (tidsstemplet), • tidspunkt for sidste bekræftelse af sessionen, • årsagen til afslutningen af sessionen, og • information om spil under sessionen <p>Vejledning: Oplysninger om kundens session må ikke gå tabt hvis sessionen afbrydes (ved at kunden ikke logger af på normal vis).</p>
2	<p>Spilsystemet skal som minimum registrere følgende kundeoplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 spilkonti og årsagen til deaktivering, og • sessionsinformation (8.1.5.1)
3	<p>Spilsystemet skal opbevare kundeidentitets- og kontroloplysninger om kunden i mindst fem år efter at kundeforholdet er ophørt.</p>
4	<p>Spilsystemet skal som minimum registrere og vedligeholde følgende informationer om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunde-ID, • identificering af spil og version, • spilllets starttidspunkt baseret på spilsystemet, • saldo ved spilllets start, • indsats (tidsstemplet), • bidrag til Jackpotpuljer, • spilstatus (uafsluttet, afsluttet mv.), • spilllets resultat (tidsstemplet), • jackpot-gevinst (hvis relevant), • spilllets sluttidspunkt baseret på spilsystemet, • gevinster, • spilkontosaldo ved afslutning af spillet, og • spil, der ikke bliver færdiggjort og grunden derfor.
5	<p>Spilsystemet skal som minimum registrere oplysninger om følgende hændelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 jackpottedtagelse, • udløsning af jackpot (jackpot-gevinster), • deaktivering/aktivering af jackpot, • afbrydelse/opsigelse af jackpot, • tab af kommunikation med en kundes udstyr eller en timeout.
6	<p>Spilsystemet skal opbevare dokumenter og registreringer vedrørende kundens spil og transaktioner i mindst fem år fra spilllets eller transaktionens gennemførelse.</p>

