



ВОЈНОТЕХНИЧКИ ИНСТИТУТ
Београд, Ратка Ресановића 1, тел (011) 2508-308, факс (011) 2508-474
www.vti.mod.gov.rs/infolab infolab@vti.vs.rs

**Упутство за проверу поступка регистрације и
управљања налогом играча ИКС за игре на срећу
преко средстава електронске комуникације**

Q3-120-031

Обавезна примена од:
28.05.2021.

ОДОБРАВА:

ДИРЕКТОР

ПУКОВНИК

др Бојан Павковић, дипл. инж.



САДРЖАЈ

страна

1.	ПРЕДМЕТ УПУТСТВА.....	2
2.	ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ.....	2
3.	ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ	2
3.1.	Дефиниције.....	2
3.2.	Скраћенице	2
4.	ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА	3
5.	ПОСТУПАК РЕГИСТРАЦИЈЕ И КОНТРОЛЕ НАЛОГА ИГРАЧА.....	4
5.1.	Регистрација налога играча	4
5.2.	Контрола налога играча.....	5
6.	ПРЕГЛЕД ЗАПИСА	9
7.	ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА.....	9

Издање број: **2**

Број измена

Ознака
копије:

Укупно страна: **9**

Прво издање: 02.06.2014.

1

Упутство за проверу поступка регистрације и управљања налогом играча ИКС за игре на срећу преко средстава електронске комуникације	Q3-120-031 Издање 2	Страна 2
--	------------------------	----------

1. ПРЕДМЕТ УПУТСТВА

Овим упутством се дефинише поступак провере регистрације и управљања налогом играча ИКС за игре на срећу преко средстава електронске комуникације. Настао је ревизијом документа Q3-120-031: Упутство за проверу поступка регистрације и управљања налогом играча, од 02.06.2014.год.

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Упутство се примењује у процесу провере испуњености техничких и функционалних карактеристика ИКС за приређивање игара на срећу преко средстава електронске комуникације, а у домену поступка регистрације и управљања налогом играча. Примена упутства је обавезна за сва правна и физичка лица која су на било који начин укључена у процес акредитације приређивача.

3. ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1. Дефиниције

Лабораторија: је лабораторија за проверу испуњености информатичких карактеристика опреме за приређивање игара на срећу преко средстава електронске комуникације.

Приређивач: је организатор игара на срећу путем средстава електронске комуникације.

Апликативни софтвер: је програм који је дизајниран за помоћ корисницима при извршавању неког задатка.

Тестирање: је процес реализације програма са специфичном намером проналажења грешака пре испоруке до крајњег корисника.

Инсталација: је поставка софтверског производа на рачунар.

Софтвер: је скуп инструкција, програма и процедура које се упућују процесору рачунара, на основу којих он извршава специфичне операције.

Трансакционо програмирање: је извршавање скупа наредби по принципу „све или ништа“. Уколико се из било ког разлога прекине извршавање програма у току извршавања трансакционог блока, биће поништен резултат већ извршених наредби.

Хардвер: је колекција физичких елемената уграђених у компјутерски систем (нпр. монитор, тастатура, миш, процесор и др.).

Log датотека: је датотека која садржи информације о свим активностима корисника софтвера.

Налог: је део базе података у коме се чувају подаци о кориснику и о току игре.

Сесија: је скуп активности и комуникација које се извршавају између ауторизованог играча и система за игру у временском интервалу између пријављивања играча систему и његовог одјављивања.

Player Device: је уређај који омогућава комуникацију између играча и централног система за игру.

Cookies: су информације, често нежељене, које се могу размењивати између сајтова.

3.2. Скраћенице

УИС: Управа за игре на срећу,

ИКС: Информационо Комуникациони Систем за приређивање игара на срећу преко средстава електронске комуникације,

Упутство за проверу поступка регистрације и управљања налогом играча ИКС за игре на срећу преко средстава електронске комуникације	Q3-120-031 Издање 2	Страна 3
--	------------------------	----------

КИУ: Контролор испуњености услова (руководилац лабораторије),

КПКС: Контролор за проверу квалитета софтвера,

PIN: Personal Identification Number - лични идентификациони број,

КИУИКС: Контролор испуњености техничких и функционалних услова ИКС за посебне игре на срећу – клађење,

VPN: Virtual private network (Виртуелна приватна мрежа),

ДСМК: Документи система менаџмента квалитетом.

У тексту су коришћени страни изрази, писани фонетски или етимолошки.

4. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- Закон о играма на срећу - Сл. гласник РС бр.18/2020,
- Закон о информационој безбедности – Сл. гласник РС бр.6/2016, 94/2017 и 77/2019,
- ПРАВИЛНИК (П1) о информационо-комуникационом систему за приређивање игара на срећу преко средстава електронске комуникације – Сл. гласник РС 152/2020,
- ПРАВИЛНИК (П2) о начину вођења базе података о лицима која су остварила добитак код приређивача игара на срећу – Сл. гласник РС 152/2020,
- ПРАВИЛНИК (П3) о ближим условима за спровођење аудио и видео надзора, начину чувања документације и телесне заштите у играчници, спровођење видео надзора и чување документације у аутомат клубу, односно кладионици – Сл. гласник РС 152/2020,
- Q3-120-011 Упутство за проверу испуњености техничких и функционалних карактеристика информационо комуникационог система за приређивање игара на срећу преко средстава електронске комуникације,
- Q3-120-016 Упутство за проверу рачунарске мреже ИКС за приређивање игара на срећу преко средстава електронске комуникације,
- Q3-120-021 Упутство за проверу квалитета системског софтвера и хардвера ИКС за приређивање посебних игара на срећу преко средстава електронске комуникације,
- Q3-120-026 Упутство за проверу квалитета апликативног софтвера ИКС за игре на срећу преко средстава електронске комуникације,
- Q3-120-036 Упутство за проверу безбедности информација у ИКС за приређивање игара на срећу преко средстава електронске комуникације,
- Q2-080-001 Процедура за преиспитивање захтева, дефинисање понуде и уговарање услуга,
- SRPS ISO/IEC/IEEE 12207:2020 - Системски и софтверски инжењеринг-Процеси животног циклуса софтвера,
- SRPS ISO/IEC 14764:2008 - Софтверски инжењеринг. Процеси животног циклуса софтвера. Одржавање,
- SRPS ISO/IEC 25023:2017 - Системски и софтверски инжењеринг – Захтеви за квалитет и вредновање система и софтвера (SQuaRE) – Мерење квалитета системских и софтверских производа,
- SRPS ISO/IEC 25040 (en) - Системски и софтверски инжењеринг – Захтеви за квалитет и вредновање система и софтвера (SQuaRE) – Процес вредновања,

- SRPS ISO/IEC 14756:2012 - Информациона технологија - Мерење и оцењивање перформанси софтверских система који се заснивају на рачунарима,
- SRPS ISO/IEC 15026-3:2008 - Системски и софтверски инжењеринг – Поузданост система и софтвера – Део 3: Нивои интегритета система,
- SRPS ISO/IEC IEEE 15939:2018 - Системски и софтверски инжењеринг-Процеси мерења,
- SRPS ISO/IEC/IEEE 26512:2018 - Системски и софтверски инжењеринг – Захтеви за наручиоце и добављаче информација за кориснике,
- ISO/IEC 26514:2014 - Системски и софтверски инжењеринг – Захтеви за ауторе и пројектанте корисничке документације,
- SRPS ISO/IEC/IEEE 24748-3:2021 - Системски и софтверски инжењеринг – Менаџмент животним циклусом – Део 3: Упутство за примену ISO/IEC 12207,
- SRPS ISO/IEC 27001:2014 - Информационе технологије-Технике безбедности - Правила праксе за контроле безбедности информација,

НАПОМЕНА: Код примене референтног документа важи последње издање (укључујући и његове измене).

5. ПОСТУПАК РЕГИСТРАЦИЈЕ И КОНТРОЛЕ НАЛОГА ИГРАЧА

Подносилац захтева-приређивач треба да достави Лабораторији број и назив документа, према Прилогу 1 или Прилогу 2 из Упутства за проверу квалитета софтвера за игре на срећу (Q3-120-026).

5.1. Регистрација налога играча

Подразумева да :

- Клијентски софтвер мора имати уграђен сервис за прикупљање информација о играчу пре регистрације рачуна играча.
- Систем не сме да дозволи да играч положи више од дозвољеног улога, као што је наведено у условима играња или да користи средства пре него што су верификоване информације о регистрацији играча.

Провера идентитета и старости мора бити верификована при свакој регистрацији играча и то:

- Могу бити регистровани само играчи са валидним датумом рођења.
- Клијентски софтвер мора одбити регистрацију било које особе која је пријавила датум рођења који указује да је малолетна.
- Идентификација играча мора да потврди име, адресу, годиште и држављанство играча.
- Детаљи о верификацији играча морају бити чувани на безбедан начин.
- Софтвер мора бити у стању да одржава информације о било којим активностима играча, чак и ако се открије да је играч малолетан, тако да лабораторија има све потребне информације у циљу предузимања одговарајућих активности.

Приватност подразумева да:

- Током процеса регистрације играч мора да прихвати важеће прописе о приватности.
- Политика одржавања приватности мора бити таква да захтева минимални скуп информација, разлог прикупљања информација, као и услове под којима се могу објавити.
- Употреба информација добијених у процесу регистрације играча или оснивања налога не сме кршити политику приватности.

<p align="center">Упутство за проверу поступка регистрације и управљања налогом играча ИКС за игре на срећу преко средстава електронске комуникације</p>	<p align="center">Q3-120-031 Издање 2</p>	<p align="right">Страна 5</p>
---	--	-------------------------------

- Свака информација о тренутном стању рачуна играча мора се држати у тајности, осим у случају да је законом предвиђено другачије.
- Све информације о играчу морају бити безбедно обрисане са хард дискова, магнетних трака и других уређаја за складиштење података пре деактивирања уређаја. Ако брисање није могуће, уређај за складиштење мора бити, уз извештај, комисијски уништен (комисију формира приређивач).
- Правила о заштити приватности морају бити јасно изложена играчима на свим нивоима комуникације са корисничким софтвером.

Cookies:

- Сви коришћени Cookies не смеју да садрже злонамерни код.
- Уколико су неопходни Cookies за реализацију игре, игра се не сме покренути без прихватања од стране клијента.

Одредбе и услови:

- У току процеса регистрације, играч мора прихватити услове и одредбе под којима се одвија игра.
- Одредбе и услови морају садржати савет играчима да морају чувати своју лозинку и идентификациони број игре на сигурном месту.
- Захтеви који се тичу промене лозинке, критеријума за формирање лозинке и слично морају бити специфицирани.
- У одредбама и условима се мора нагласити да малолетним лицима није дозвољено учешће у играма на срећу преко интернета.
- Одредбе и услови морају нагласити да једино играчи који имају легалну дозволу за играње од стране програма, могу играти.
- Одредбе и услови морају описати метод којим ће играчи бити обавештени о постојању нове верзије игре. Ако су ажурирања могућа, нове одредбе и услови морају бити потврђени од стране корисника.

Успостављање рачуна играча:

- Када је верификација старости и идентитета успешно комплетирана, а играч потврдио све што је потребно за приватност података и прихватио све одредбе и услове, регистрација налога играча је комплетирана и налог играча постаје активан.
- Сваки налог активног играча мора имати јединствен идентификатор да би се омогућила идентификација играча и детаљи о рачуну.
- Играч може имати само један активан налог.

5.2. Контрола налога играча

Сесија играча

Општа одредба:

- Сесија играча се састоји од свих активности и комуникација које се извршавају између ауторизованог играча и ИКС у временском интервалу између пријављивања играча у ИКС и његовог одјављивања.
- Све игре које захтевају плаћање морају бити у Сесији играча. У току Сесије играча, играч може да игра више од једне игре.

Стартовање сесије играча:

- Сесија играча је стартована у тренутку када се играч пријави ИКС-у.

- Играч мора имати електронску идентификацију као што је дигитални сертификат или налог са лозинком да би започео сесију.
- ИКС мора да обезбеди играчима могућност промене лозинке.
- Ако играч заборави своју лозинку/PIN, ИКС мора да обезбеди безбедан процес за поновну аутентификацију играча и проналажење и/или ресетовање лозинке/PIN-а.
- Процеси који се баве изгубљеним лозинкама играча морају бити безбедни и јасно описани играчу.
- Када се играч пријављује на ИКС, мора бити приказано време његовог претходног пријављивања.
- Свака сесија играча мора да има јединствени идентификатор додељен од стране ИКС-а по којем се разликује тренутна сесија од претходних или будућих сесија.

Привремени прекид игре од стране играча:

- Током игре, софтвер мора да омогући кориснику да постави „удаљени” статус који се користи уколико играч мора на кратко да се удаљи. Ова функционалност мора бити у потпуности описана на екрану или на неки други начин, у зависности од услова.
- „Удаљени” статус мора да забрани све игре, а такође и да омогући да приликом повратка играч аутоматски буде прескочен током једног круга игре која се одвија док је тај статус активан.
- Ако играч постави „удаљени” статус у току једног круга игре, он ће аутоматски изгубити игру у том кругу (нпр. у покеру, софтвер ће аутоматски искључити играча током наредне рунде) под претпоставком да су додатни улог или одлуке играча неопходне за комплетирање игре.
- Активности које нису од пресудног значаја за игру, као што је нпр. приступање менију за помоћ, не захтевају уклањање овог статуса.
- Ако ни једна акција није предузета од стране играча у року одређеном условима игре, статус ће аутоматски бити постављен у „удаљени” статус.
- Ако се играч налази у „удаљеном” статусу више од 30 минута или дуже од временског периода који одреди лабораторија, подаци о игри морају да се аутоматски уклоне.

Аутоматски детектоване сесије неактивности играча:

- ИКС морају да користе механизам који детектује сесије неактивности играча и прекидају сесију када је то погодно.
- Ако платформа за игру не добије одговор од „Player Device” у року од 30 минута или у оквиру временског периода који одреди регулаторно тело, сесија мора бити прекинута.
- Ако је сесија прекинута због неактивности корисника, „Player Device” мора да прикаже одбацивање сесије (тј. прекид услед корисникове неактивности) одмах после играчевог следећег покушаја да приступи платформи за игру.
- Није дозвољена даља игра све док играчка платформа и „Player Device” не успоставе нову сесију.

Завршетак сесије играча је када:

- Играч обавести ИКС да је сесија завршена (нпр. када се одјави - „одлогује”).
- Постигнут је „timeout” због неактивности, односно истекло је време предвиђено за трајање сесије.
- ИКС платформа оконча сесију.

<p align="center">Упутство за проверу поступка регистрације и управљања налогом играча ИКС за игре на срећу преко средстава електронске комуникације</p>	<p align="center">Q3-120-031 Издање 2</p>	<p align="right">Страна 7</p>
---	--	-------------------------------

Када ИКС оконча сесију, разлог окончања сесије мора бити регистрован у лог датотеци. ИКС мора да покуша да пошаље поруку о крају сесије „Player Device”–у сваки пут када оконча сесију.

Документ о поузданом коцкању

Документ о поузданом коцкању мора да садржи:

- Информације о потенцијалним ризицима у вези са игром, као и информацију где играч може да добије помоћ уколико се појави проблем са играњем.
- Списак мера које играч може да активира, као што су временски лимит, ограничење уноса и опција којом се омогућава играчу активирање тих мера.
- Механизме који детектују неовлашћено коришћење налога, као што су информације о последњем приступу и времену приступа, IP адреса последњег пријављеног играча и разматрање стања његове кредитне картице;
- Услове на које се играч обавезао приступањем сајту и играњем.
- Везу са важећом политиком приватности
- Све услуге које су обезбеђене од стране трећих лица треба да буду редовно тестиране од стране оператера.
- Не сме се појавити игра у којој информације о играчу нису заштићене или не функционише „одговорно коцкање”.
- Када веза са сервером није слободна дуже од прописаног временског периода, оператер мора да обезбеди алтернативан сервис за подршку.

Самонаметнута ограничења

- Играчима се мора обезбедити лак и очигледан механизам самоограничења, који укључује депозите, улоге, губитке, и трајање сесије играча, у складу са захтевима регулаторног тела.
- Еиденција приступа
- Механизам самоограничења мора да обезбеди следеће функционалности :
 - По пријему било каквог захтева за самоограничење ИКС мора да обезбеди да се сва наведена ограничења правилно спроводе истог тренутка и да је то јасно назначено играчу.
 - Самоограничења постављена од стране играча не смеју да замене системски наметнута ограничења или да противрече правилима игре.
 - Када је креиран од стране играча и имплементиран од стране ИКС-а, систем самоограничења се може променити 24 сата после најаве.
 - Самоограничења не смеју бити угрожена интерним догађајима, као што су наручена само - искључења и отказивање уговора.

Систем наметнутих ограничења:

- ИКС мора бити у стању да примени играчеве захтеве у вези са ограничењима уз помоћ регулаторног тела.
- Играчи морају бити обавештени унапред о свим ограничењима и њиховом року важења.
- Када се једном промени, систем наметнутих ограничења мора бити у складу са правилима која су приказана играчу.
- По пријему било ког захтева за систем ограничења, ИКС мора да обезбеди да су сви наведени лимити исправно примењени одмах, и да је то јасно назначено играчу.

<p align="center">Упутство за проверу поступка регистрације и управљања налогом играча ИКС за игре на срећу преко средстава електронске комуникације</p>	<p align="center">Q3-120-031 Издање 2</p>	<p align="right">Страна 8</p>
---	--	-------------------------------

- У случајевима када су вредности системски наметнутих ограничења (нпр. депозит, улог, губитак, сесија трајања и сл.) већи од самонаметнутих играчевих ограничења, тада самонаметнута ограничења имају приоритет.
- Систем наметнутих ограничења не сме бити угрожен интерним догађајима, као што су наручен прекид игре од стране играча и отказивање уговора.

Прекид игре од стране играча:

- Играчима се мора обезбедити лак и очигледан механизам да се искључе из игре.
- Играчима мора бити пружена могућност да се привремено искључе за наведени временски период као што је дефинисано у условима, или на неодређено време.
- У случају привременог прекида игре од стране играча, ИКС мора обезбедити да:
 - Одмах након добијања захтева за прекида игре од стране играча, од тог играча се не могу прихватити нове опкладе или депозити, све док не истекне период привременог прекида игре од стране играча.
 - Током трајања привременог прекида игре, играч није спречен да повуче улог са неког или са свих својих рачуна, под условом да је добио дозволу од ИКС –а.

У случају прекида игре од стране играча на неодређено време ИКС мора обезбедити да :

- Одмах по пријему захтева за прекида игре на неодређено време, није омогућено покретање нових сесија или прихватања депозита од тог играча, све док се искључење на неодређено време не укине трајно.
- Играч буде исплаћен у целости, под условом да ИКС то дозволи;
- Препоручује се да се играчима обезбеди механизам отказивања налога за прекид игре.

Прекид игре од стране система:

ИКС мора да обезбеди механизам којим играч може бити искључен из игре у складу са условима које је играч прихватио након регистрације. Овај механизам мора:

- Обезбедити играчу обавештење о искључењу и општа упутства у вези са одлуком,
- Осигурати да одмах по активирању искључења нема прихватања нових сесија или депозита од тог играча, све док време искључења не истекне,
- Током трајања искључења, играч није спречен да повуче улог са неког или свих својих налога, под условом да ИКС одобри повлачење средстава и да разлог за искључење не забрањује повлачење.

Спорови

ИКС мора да обезбеди једноставан и очигледан механизам да обавести играча на право жалбе против оператера или другог играча и да се омогући играчу да обавести УИС у вези такве жалбе.

- Контакт информације за жалбе и решавање спорова треба да буду лако доступне,
- Играчи треба да имају могућност да пријаве жалбе и спорове на бази 24/7 (24 сата дневно, 7 дана у недељи),
- Евиденција свих преписки у вези са жалбама и споровима ће бити сачувана у току временског периода који је прописан од УИС.

Неактивни рачуни

- Рачун се сматра неактивним ако играч није пријављен на рачун дуже од временског периода који је одредило регулаторно тело у складу са објављеним условима ИКС-а.
- ИКС морају да користе механизме за заштиту неактивних рачуна који садрже финансијска средства од неовлашћених промена или уклањања.

Одржавање играчевих финансијских средстава

Заснива се на принципима:

- Рачун играча у интерактивном систему игре мора бити осигуран од неовлашћених приступа или промена.
- Сви депозити, повлачење новца, пренос или трансакције морају да се чувају у ИКС дневнику ревизија.
- Установљена идентификација играча, укључујући и број PIN за улазак, или друге одобрене безбедносне методе морају бити комплетирани пре коришћења новчаних средстава.
- Неактивни рачуни који поседују новац у ИКС-у морају бити заштићени од незаконитог приступа.
- Све информације о трансакцијама које укључују новчана средства морају бити запамћене и искоришћене за опоравак ИКС-а у случају квара.
- Исплате са рачуна треба да буду извршене (укључујући пренос средстава) директно на рачун играча или преко неког другог механизма одобреног од стране регулаторног тела. Име и адреса се чувају приликом регистрације играча.
- Стање на рачуну мора бити упућено на регистровану адресу (е-mail или поштанску) играча на његов захтев, у одређеном временском периоду.
- Било какво проверавање играчевог рачуна од стране ИКС-а мора бити предмет строге безбедносне контроле и мора да постоји ревизорски траг.
- Није могућ пренос дуга у виду материјалних средстава између два корисничка налога.

Опорезивање

ИКС мора да подржи механизам који је способан за идентификовање свих добитака који су предмет опорезивања и да обезбеди потребне информације у складу са правном надлежношћу за сваки захтев за опорезивање.

6. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА

Као резултат спроведених активности настаје следећи запис:

- Образац Q4-120-022: Апликације набављене од акредитованог произвођача (Прилог 1, Упутство Q3-120-026)
- Образац Q4-120-023: Апликације креиране од стране приређивача (Прилог 2 Упутство Q3-120-026)
- Извештај о извршеној провери испуњености информатичких карактеристика опреме за приређивање игара на срећу преко средстава електронске комуникације, (Прилог 4, Упутство Q3-120-011)

7. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА

За извођење појединих активности одговорна су лица која су одређена да учествују у спровођењу упутства. За контролу и примену овог упутства одговоран је КПКС.