

## Certifikacija igralniških tehnologij

1	NAMEN IN PODROČJE UPORABE .....	2
2	CERTIFIKACIJSKE SCHEME .....	2
3	OSNOVNI POGOJI ZA CERTIFIKACIJO.....	2
3.1	Vložnik (naročnik) zahtevka (vloge), nosilec in lastnik certifikata.....	2
3.2	Predmet certifikacije .....	3
3.3	Certifikacijski kriteriji .....	3
4	CERTIFIKACIJSKI POSTOPEK.....	3
4.1	Aktivnosti .....	3
4.2	Informativni razgovor z vložnikom zahtevka.....	4
4.3	Zahtevek / vloga .....	4
4.4	Poročilo o preskusu .....	4
4.5	Ugotovitev skladnosti.....	5
4.6	Predlog za izdajo certifikata o ustreznosti .....	5
4.7	Izdaja certifikata o ustreznosti .....	5
4.8	Post-certifikacijske aktivnosti.....	6
5	CERTIFIKAT O USTREZNOSTI .....	6
5.1	Razvrstitev certifikatov (primarni certifikat, zamenjave, razširitve).....	6
5.2	Tip certifikata (certifikat za platformo, certifikat za igro) .....	7
5.3	Oblika in vsebina .....	8
5.4	Ravnanja v primeru dopolnitev izdanega certifikata: zamenjava certifikata.....	8
5.5	Ravnanja v primeru napak v izdanem certifikatu: zamenjava certifikata .....	9
5.6	Razveljavitev ali preklic certifikata .....	9
6	POSEBNOSTI REGULATORNE CERTIFIKACIJSKE SCHEME .....	11
6.1	Nadzor nad certificiranimi proizvodi .....	11
6.2	Pritožbe kupcev pri dobaviteljih .....	12
6.3	Certifikat za Slovenijo na podlagi preskusnega poročila drugega laboratorija.....	12
7	OBJAVE.....	12
8	REFERENČNI DOKUMENTI.....	13

### Povzetek sprememb od prejšnje izdaje:

Manjša posplošitev glede predlog za izdajanje certifikatov v poglavju 2.

Pripravil / Prepared by: Zoran Svetik \_\_\_\_\_  
Preveril / Review: Hana Furlan \_\_\_\_\_  
Odobril / Approval: Upravni odbor certificiranja \_\_\_\_\_

## 1 Namen in področje uporabe

To navodilo podrobno opisuje potek postopka certificiranja igralniških tehnologij, vključno z napravami, programsko opremo, sestavnimi deli in sistemi igralniških tehnologij od vloge za certifikacijo do izdaje certifikata o ustreznosti, torej postopek ocenitve ustreznosti. Vsa določila za certifikacijo, zbrana v enem dokumentu, naj olajšajo delo certifikacijskemu osebju.

Igralniške tehnologije se certificirajo na podlagi tipskega preskusa. Podlago za izdajo certifikata predstavljajo relevantni nacionalni predpisi ali zadevni nacionalni ali mednarodni standardi.

## 2 Certifikacijska shema

Sistem certificiranja vodi Upravni odbor certificiranja (UOC), ki je odgovoren tudi za delovanje sistema certificiranja.

Za certifikacijo igralniških tehnologij se lahko uporabi eno od naslednjih dveh certifikacijskih shem:

- Shema odobritve tipa - certifikacija produkta izključno na podlagi tipskega preskušanja;
- Regulatorna shema - dodatno tudi nadzor produktov na terenu.

Trenutno se regulatorna shema uporablja za jurisdikcijo Slovenija (predloga certifikata CN431), shema odobritve tipa pa za vse preostale jurisdikcije (splošna predloga certifikata CN434, oziroma individualne jurisdikcijske predloge, kjer so potrebne). Razlike med shemama so:

- Po regulatorni shemi lahko certifikat izdamo na podlagi našega ali pa tujega (ne SIQ IL) igralniškega poročila o preskusu, medtem ko lahko po shemi odobritve tipa izdamo certifikat le na podlagi našega (SIQ IL) igralniškega poročila o preskusu.
- Druge posebnosti regulatorne sheme (nadzor certificiranih produktov na terenu, pritožbe dobaviteljev) podaja poglavje 6.

Poglavje 6 v tem dokumentu se nanaša samo na regulatorno shemo. Preostanek dokumenta se nanaša na obe shemi.

## 3 Osnovni pogoji za certifikacijo

### 3.1 Vložnik (naročnik) zahtevka (vloge), nosilec in lastnik certifikata

**Vložnik (naročnik) zahtevka (vloge)** za certifikacijo je lahko le podjetje/institucija, ki je uradno registrirano(a) v skladu z veljavnimi predpisi.

Vložnik zahtevka je lahko proizvajalec, zastopnik tujega proizvajalca, po poblastilu proizvajalca pa tudi uvoznik, koncesionar ali trajni prireditelj klasičnih iger na srečo. Vložnik zahtevka za certifikacijo je tudi plačnik za izdaje certifikata, je naročnik izvedbo certifikacijskega postopka. V primeru pozitivno zaključenega certifikacijskega postopka in naveden na certifikatu in postane **nosilec certifikata**. Nosilec certifikata ima pravice za uporabo in razpolaganje s certifikatom. Vložnikov zahtevka oziroma nosilcev certifikata je lahko več.

Nosilec certifikata lahko dovoli uporabo certifikata tudi drugim zainteresiranim pravnim osebam. Pri tem pogoje za pridobitev pravice do uporabe certifikata in druge odnose nosilec in drugi uporabniki dogovorijo medsebojno.

Ker mora SIQ Igralniški laboratoriji, d.o.o. (SIQ IL) delovati nediskriminatorno, bo v primeru podane nove zahteve - naročila - certifikacijski postopek od začetka do konca izvedel tudi za drugega naročnika in pri tem znova opravil vse preskuse in ga tudi v celoti zaračunal novemu naročniku, tudi če je že enkrat ta

postopek izvedel za drugega naročnika. V takšnem primeru bosta za isti izdelek izdana dva certifikata, ki se bosta glasila vsak na drugega naročnika, oziroma nosilca certifikata.

Vložnik oziroma nosilec certifikata je dolžan izvajalcu certifikacijskega postopka omogočiti nemoteno izvajanje certifikacijskega postopka, kot je definiran v tem pravilniku.

**Lastnik certifikata** o ustreznosti proizvoda ves čas ostaja SIQ IL, ki je kot certifikacijski organ tudi zadolžen za njegovo vzdrževanje, dopolnjevanje, vodenje registra in, v primeru neskladnosti, tudi za odvzem. SIQ IL razen predhodno navedenega nima nobenih pravic razpolaganja s certifikatom.

### 3.2 Predmet certifikacije

Predmet certifikacije je proizvod ali skupina proizvodov, za katerega (za katero) vložnik želi pridobiti certifikat o ustreznosti in ga (jo) je mogoče jasno in nedvoumno identificirati. Certifikat o ustreznosti se lahko izda za:

- igralno napravo (igralni avtomat, igralno mizo, npr. mehansko ruleto, žrebalno napravo ali pano), ali samo za platformo igralnega avtomata; platforma vključuje strojno opremo z različnimi izvedenkami (npr. različne oblike ohišij, monitorjev, vplačilno / izplačilnih enot, nastavkov, ipd) in operacijski sistem, ki teče na procesorskem delu in služi upravljanju vseh strojnih delov, komunikaciji z igralcem in povezanimi sistemi, obračunavanje in osnovo za igre;
- programsko opremo igre, ki vključuje program za izvedbo igre, tabele dobitkov, ipd., lahko pa tudi operacijski sistem igralne naprave. Certifikat se lahko izda tudi samo za posamezen sklop programske opreme, npr. podatkovni del;
- sestavni del igralne naprave, ki je lahko strojna nadgradnja, npr. sprejemnik bankovcev ali lastna progresiva;
- sisteme igralniških tehnologij, ki vključujejo sisteme skupinske progresive, nadzorne informacijske sisteme, sisteme spletnega igralništva, idr.

### 3.3 Certifikacijski kriteriji

Dosežen mora biti dogovor z vložnikom glede standardov, predpisov ali specifikacij, ki so podlaga za pregled in ocenitev ustreznosti.

## 4 Certifikacijski postopek

### 4.1 Aktivnosti

- a) Informativni razgovor z vložnikom zahtevka
- b) Opredelitev zahtev vložnika
- c) Naročilo storitve - po navodilih in na obrazcih SIQ IL
- d) Potrditev naročila
- e) Pregled in presoja ustreznosti dokumentacije
- f) Vzorčenje in pregled vzorca
- g) Poročilo o izvedenem tipskem preskusu
- h) Pregled skladnosti med poročilom o preskusu, dokumentacijo in vzorcem
- i) Predlog za izdajo certifikata
- j) Odločitev o izdaji certifikata
- k) Komunikacija z naročnikom o rezultatih ter morebitnih korektivnih aktivnostih
- l) Poravnava finančnih obveznosti
- m) Vračilo ali odstranitev vzorca

Za spremljanje aktivnosti se uporablja kontrolni seznam WN111.

## 4.2 Informativni razgovor z vložnikom zahtevka

Bodočega vložnika seznanimo s certifikacijskim postopkom in s predvidenimi stroški. Natančno se tudi dogovorimo o certifikacijskih kriterijih. Le-ti so navadno domače ali tuje nacionalne regulative.

Ob informativnem razgovoru damo vložniku naslednje dokumente:

- WN121 – *Zahtevke za preskušanje / certificiranje igralniških produktov,*
- WP123 – *Izpolnjevanje zahtevka za preskušanje / certificiranje igralniških produktov (Informacija za naročnike),* ali WP130 za spletne igralne sisteme, ali WP131 za igralniško presojo,
- Na željo naročnika tudi nacionalno regulativo ali standarde, ki veljajo na zahtevanih trgih.

## 4.3 Zahtevke / vloge

Vložnik naroči certifikacijo z vlogo, ki jo lahko poda na enem od predvidenih obrazcev (WN121), ali v drugačni obliki in vsebinsko enako. Vlogo lahko odda tudi prek spletnega portala za stranke SIQ IL. Vloga podrobno opredeljuje obseg certifikacije (vrsto proizvoda, strojno in programsko opreme, vrste različic, ipd), pravno področje (jurisdikcijo), za katero želi dobiti dovoljenje, kot tudi vse druge podatke, ki so nujni za certifikacijski postopek, skladno z navodilom WP123 / WP130 / WP131, oziroma po ustnih navodilih.

Zadnji del vsebuje tudi klavzule o medsebojnih obveznostih med naročnikom in izvajalcem, predvsem glede zaupnosti podatkov (izvajalec – SIQ IL) ter izjave o skladnosti programske opreme z deklariranimi specifikacijami in avtorskih pravicah (naročnik). Vlogo s podpisom potrđita pooblašeni predstavnik naročnika in direktor SIQ Igralniški laboratoriji, d.o.o. .

SIQ IL po pregledu dokumentacije, dostavljenih vzorcev in pripomočkov po potrebi zahteva dopolnitev vloge. Lahko izda tudi pisno potrđilo, da je zahtevke popoln.

Po prejemu popolnega zahtevka je mogoče izdati oceno potrebnih stroškov.

## 4.4 Poročilo o preskusu

Certifikacijski postopek se izvaja na podlagi poročila o preskusu, ki je bil lahko izveden v laboratorijih SIQ IL ali v drugih usposobljenih laboratorijih.

### 4.4.1 Izvedba tipskega preskusa v SIQ Igralniški laboratoriji, d.o.o.

Tipski preskus ali preskus proizvoda se izvede na reprezentativnem vzorcu v skladu z zadevnimi standardi, tehnično regulativo ali drugimi specifikacijami v laboratorijih SIQ IL po naročilu certifikacijskega osebja. Naročnik je obveščen o rezultatih preskusa in ima možnost, da odpravi morebitne ugotovljene neustreznosti/neskladnosti.

Za izvedbo preskusov izven SIQ IL mora SIQ IL pridobiti privoljenje naročnika preskusa.

### 4.4.2 Poročila drugih laboratorijev

Poročila drugih laboratorijev lahko SIQ IL upošteva le po "regulatorni certifikacijski shemi", pri izdaji certifikatov za Slovenijo. Glej poglavje 6.4.

### 4.4.3 Obvladovanje podpogodbenege dela

SIQ IL lahko s pristankom odjemalca odda del ali celoten obseg preskušanja v izvedbo drugemu preskusnemu laboratoriju v primerih, ko je v določenem trenutku obseg povpraševanj prevelik za trenutne izvedbene kapacitete laboratorija, kadar SIQ IL nima lastnih preskusnih zmogljivost za nekatere specifične vidike preskušanja, kot so npr. mehanske meritve na kolesu rulete ali na žogicah za žrebanje ipd, ali v drugih primerih v dogovoru z odjemalcem.

Certifikacijskega dela za proizvode igralniških tehnologij SIQ IL nikoli ne daje v podizvajanje.

SIQ IL prevzema polno odgovornost za podpogodbeno delo in je sam odgovoren za podelitev, vzdrževanje, zamenjave, razširitve, preklic ali odvzem certifikata.

#### 4.5 Ugotovitev skladnosti

Certifikacijsko osebje, ki ni bilo vpleteno v izvedbo preskusov pri zadevnem predmetu/projektu, v postopku ocenjevanja ustreznosti izvede pregled:

- proizvoda in navedb v poročilu o preskusu in/ali drugih tehničnih dokumentih,
- preskusnih poročil z ozirom na zahteve zadevnih jurisdikcijskih ali drugih standardov, tehnične regulative ali drugih specifikacij,
- izda poročilo o ocenitvi ustreznosti na obrazcu WN111 za podpisnika certifikata,
- izdela predlog listine certifikata o ustreznosti.

Pri tem je še posebej pozorno na naslednje:

- ali je poročilo o preskusu popolno? – Natančno identificira proizvod, navaja zadevne preskusne metode ter jasno in enoumno predstavlja vse relevantne rezultate, tako da je mogoče preveriti oziroma ugotoviti izpolnjevanje vseh zahtev standarda/predpisa,
- ali rezultati in ugotovitve, navedeni(e) v poročilu, zadovoljujejo relevantne zahteve standarda/predpisa v vseh zadevnih točkah?
- ali so navedbe v poročilu skladne z ostalo dokumentacijo ter s podatki na vzorcu proizvoda?

Preveri se tudi tehnična dokumentacija in vzorec naprave. Tehnična dokumentacija mora vsebovati dovolj podatkov, ki natančno določajo proizvod, njegove karakteristike, njegovo sestavo in vgrajene sestavne dele. Za kritične strojne sestavne dele morajo biti priložena dokazila o ustreznosti standardom v smislu električne varnosti in elektromagnetne združljivosti, če je tako zahtevano v obsegu jurisdikcijske regulative. Kjer je to relevantno morata biti električna in mehanska shema proizvoda in kosovnica skladni z ugotovitvami pregleda vzorca proizvoda in s podatki, ki so navedeni v poročilu o preskusu. V primeru programske opreme in informacijskih sistemov, mora biti opis sistema, diagrami potekov, in komentarji izvirne kode skladni s predloženo verzijo izvirne kode programske opreme oziroma delujočo verzijo operacijskega sistema.

Skladnost dostavljenega vzorca proizvoda ali programske opreme se ugotavlja s preverjanjem njegovih podatkov in karakteristik z navedbami v poročilu in dokumentaciji.

Dokazila o ustreznosti kritičnih sestavnih delov morajo biti dokumentirana v mapi predmeta.

Certifikacijsko osebje lahko zahteva izvedbo dodatnih preskusov oziroma preverjanj / merjenj kritičnih parametrov, v kolikor na podlagi predložene dokumentacije in poročil obstaja dvom o ustreznosti proizvoda.

#### 4.6 Predlog za izdajo certifikata o ustreznosti

Po zaključenem certifikacijskem postopku pripravi certifikacijsko osebje predlog za izdajo certifikata o ustreznosti s podpisom v ustrezno polje obrazca WN111.

#### 4.7 Izdaja certifikata o ustreznosti

Upravni odbor certificiranja (UOC) imenuje enega ali več podpisnikov certifikata, ki na podlagi vseh informacij v zvezi z ocenjevanjem, njegovim pregledom in vseh drugih relevantnih informacij, sprejme odločitev o certificiranju. Podpisnik certifikata (PC) je odgovoren za končno odločitev o certificiranju in individualni podpis certifikata o skladnosti (v nadaljevanju za PC), glej WN127.

Odločitev o izdaji certifikata o ustreznosti sprejme en PC. Na podlagi izpolnjenega kontrolnega seznama za preskušanje in certificiranje proizvodov (WN111) in predloga certifikacijske listine v primeru pozitivne odločitve izda PC Certifikat o ustreznosti.

Podpis na certifikatu je lahko običajen ali elektronski (digitalni podpis).

V primeru da certifikacijsko osebje izvaja proces evaluacije (ocenitve) na oddaljeni lokaciji, se pošlje izpolnjen certifikacijski kontrolni seznam, preskusno poročilo in predlog certifikacijske listine PC elektronsko.

#### **4.8 Post-certifikacijske aktivnosti**

Certifikacijsko osebje poskrbi za reševanje kakršnihkoli finančnih zadev z odjemalci, kot so npr. zapadle finančne obveznosti, plačilni pogoji in njihove spremembe, kot tudi za odstranitev ali vračilo vzorcev.

Za igralno opremo, namenjeno za igralnice, običajno certifikacijsko osebje zadrži vzorec strojne opreme vse dokler se pričakujejo nove igre za isto strojno opremo in / ali dokler obstaja jurisdikcijska potreba po morebitnih naknadnih preiskavah. Vzorec programske opreme (izvirne in izvršne kode) se hrani skupaj z vso dokumentacijo vse dokler je potreba po hranjenju zapisov.

Vso komunikacijo v povezavi z ugotovitvami certifikacijskega postopka, morebitnimi neskladnostmi, postopki za razreševanje neskladnosti in drugimi relevantnimi zadevami koordinira certifikacijsko osebje v katerikoli fazi certifikacijskega procesa.

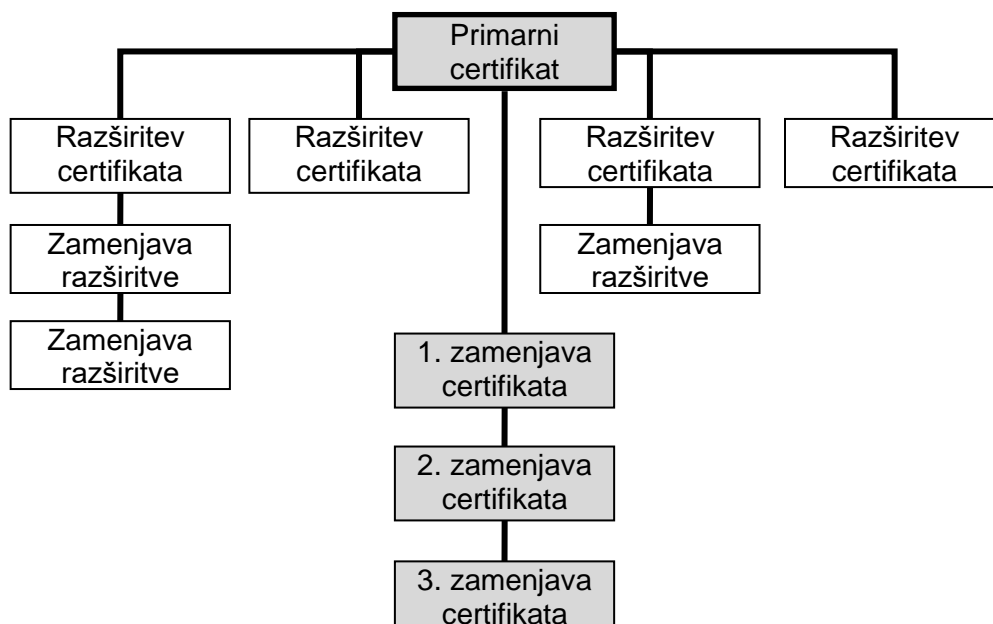
## **5 Certifikat o ustreznosti**

### **5.1 Razvrstitev certifikatov (primarni certifikat, zamenjave, razširitve)**

Na voljo so štiri vrste certifikata:

- primarni certifikat,
- zamenjava certifikata,
- razširitev certifikata,
- zamenjava razširitve certifikata.

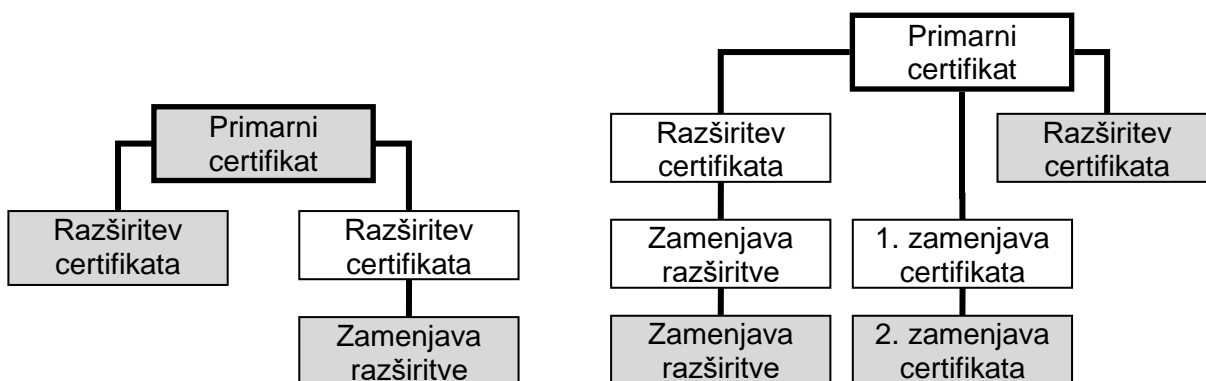
Uporabo posameznih vrst certifikata lahko ponazorimo z drevesnim diagramom (glej spodaj). Vsako drevo se začne z izdajo primarnega certifikata. Primarni certifikat lahko dobiva zamenjave in razširitve. Vsaka razširitev lahko naprej dobiva svoje zamenjave (ki pa smiselno še naprej ostajajo razširitve primarnega certifikata). Druge kombinacije (npr. razširitev zamenjave ali pa razširitev razširitve) niso dovoljene.



V primeru najdenih napak v izdanem certifikatu se izda zamenjavo certifikata (za več informacij glej ustrezno poglavje spodaj).

V primeru, ko želimo certifikat dopolniti z dodatno vsebino, se lahko uporabi zamenjavo (glej ustrezno poglavje spodaj) ali razširitev certifikata.

Vse razširitve certifikata se smatrajo kot sestavni del razširjenega certifikata. Nominalno vedno razširjajo primarni certifikat, tudi če ima ta že izdane pripadajoče zamenjave. Kot veljavna celota skupine povezanih certifikatov pa v danem trenutku vedno šteje zadnja zamenjava primarnega certifikata (ali sam primarni certifikat, če še nima zamenjav), ter vse razširitve oziroma njihove zadnje zamenjave. Dva taka primera prikazujeta spodnja diagrama - veljavni certifikati so senčeni:



## 5.2 Tip certifikata (certifikat za platformo, certifikat za igro)

Vsak certifikat je opredeljen kot "certifikat za platformo" ali pa "certifikat za igro". Oba tipa certifikata imata enako razvrstitev, formo in vsebino. Edina razlika je v tem, da se certifikat za platformo (ali "platformni certifikat") lahko uporablja samostojno ali v povezavi s certifikatom za igro, medtem ko se certifikat za igro ne more uporabljati brez pripadajočega certifikata za platformo.

Certifikat za platformo se navadno (ne pa nujno) izdaja za naprave, ki so zaključena celota (npr. elektronska ruleta), ali pa za dele naprave, ki so skupni večim igram (npr. strojna zasnova, kabinet in operacijski sistem). Certifikat za igro se navadno izdaja za dele naprave, ki so specifični za posamezno igro (npr. programska oprema igre), delujejo pa na skupni platformi (strojni in/ali programski).

Če je primarni certifikat certifikat za platformo, so tudi vse njegove zamenjave in razširitve certifikati za platformo. Če je primarni certifikat certifikat za igro, so tudi vse njegove zamenjave in razširitve certifikati za igro.

### 5.3 Oblika in vsebina

Certifikat o ustreznosti za posamezno jurisdikcijo se izdela na pripadajočem obrazcu. Certifikate se poimenuje z naslednjimi oblikami označb:

C-Jjjj-Iiii	...	primarni certifikat
C-Jjjj-Iiii-Rrrr	...	zamenjava certifikata
C-Jjjj-Iiii-Eeee	...	razširitev certifikata
C-Jjjj-Iiii-Eeee-Rrrr	...	zamenjava razširitve certifikata

V zgornjih oznakah se vse male črke zamenjajo s številkami, in sicer po sledečem ključu:

jjjj: Koda jurisdikcije (za spisek kod jurisdikcij glej podatkovno bazo Bojan)

iiii: Zaporedni indeks primarnega certifikata

rrrr: Zaporedni indeks zamenjave certifikata

eeee: Zaporedni indeks razširitve certifikata

Certifikat s prilogami mora enolično identificirati vse ključne karakteristike proizvoda skladno z zahtevano tehnično regulativo, ki so relevantne za izvedbo kontrole identičnosti igralne naprave s certificiranim tipom in preverjanje nastavitve variabilnih parametrov. Certifikat mora vsebovati tudi navedbo vseh opravljenih preskusov s sklici na ustrezne oznake preskusnih poročil, na osnovi katerih je bil izdan, in morebitnih predhodno opravljenih preskusov, če gre za zamenjavo ali razširitev predhodnega certifikata.

### 5.4 Ravnanja v primeru dopolnitev izdanega certifikata: zamenjava certifikata

V primeru dopolnitev certifikata zaradi dopolnitev proizvoda, ki razširjajo njegove lastnosti, kot so npr. možnost vgradnje dodatnih/alternativnih strojnih delov (monitor, napajalnik, sprejemnik bankovcev ali žetonov, osnovna povezovalna plošča, idr) ali dodatnih/alternativnih programskih modulov, ki jih je možno uporabiti (npr. za zagotavljanje različnih deležev vračanja, podporo druge strojne opreme ali razširjenega nabora komunikacijskih možnosti), se izda nov certifikat. Pri tem se predhodni certifikat ne razveljavi, saj ne razpolagamo s celovito dokumentacijo, ki je nastala na njegovi podlagi in bi jo bilo potrebno nadomestiti ali ažurirati v primeru razveljavitve. Tovrstna dokumentacija vključuje izdana poročila o kontroli pred prvo uporabo kot tudi izdane odločbe nadzornega organa. Do razveljavitve pride samo v primeru, če nadaljnja dejstva ob uporabi igralne naprave ali ob kasnejših preiskavah pokažejo, da proizvod v resnici ni bil skladen s predpisanimi tehničnimi zahtevami.

Zamenjava certifikata se označi enako kot zamenjani certifikat, z dodanim "-Rrrr", pri čemer je rrrr zaporedna številka zamenjave (glej zgoraj). V zamenjavi certifikata je navedeno, kateri predhodni certifikat le ta zamenjuje. Nov certifikat vključuje vse karakteristike, navedene v zamenjanem certifikatu in vseh predhodnih zamenjavah, vključno s karakteristikami, ki so bile certificirane kot del aktivnosti izdaje novega certifikata. Na certifikatu mora biti jasno navedeno, kateri preskusi so bili izvedeni kot podlaga za njegovo izdajo in kateri so bili opravljeni predhodno, kot podlaga izdaje predhodnih različic.

Zamenjani certifikat uvrstimo na seznam zamenjanih certifikatov, ki niso bili razveljavljeni.



## 5.5 Ravnanja v primeru napak v izdanem certifikatu: zamenjava certifikata

Če se po oddaji certifikata naročniku ugotovi, da so v izpisu certifikata napake, naročnika prosimo, da vrne original napačnega certifikata. Do napak lahko pride pri sami pripravi certifikata (tipkarske napake), zaradi napačnih podatkov, prejetih s strani drugega laboratorija, ki je izdelal poročilo o preskusu, ali zaradi napačnih navedb s strani naročnika (npr. napačen naslov nosilca certifikata, drugačno poimenovanje igre / programa, ipd.). V certifikatu nato popravimo napake in pripravimo zamenjavo certifikata, ki nosi oznako popravljenega certifikata z dodatkom "-Rrrrr" (glej zgoraj). O tem napišemo zapis, ki vsebuje opis vrste napake, vzrok in korektivne oz. preventivne ukrepe za odstranitev vzrokov. Original popravljenega certifikata se pošlje naročniku, fotokopija in zapis pa se shranita v mapi predmeta.

Zamenjani certifikat uvrstimo na seznam zamenjanih certifikatov, razveljavi pa se samo izjemoma v primeru, da bi zaradi napačnih navedb opisoval kritične lastnosti, ki jih proizvod v resnici nima.

## 5.6 Razveljavitev ali preklic certifikata

### 5.6.1 Splošno

S preklicem in/ali razveljavitvijo certifikata lahko preprečimo izgubo zaupanja v SIQ certifikate in v imetnike SIQ certifikatov. Upravni odbor certificiranja (UOC) v okviru svojega dela nadzoruje uporabo certifikatov. Če ugotovi, da je prišlo do razlogov za razveljavitev certifikata, lahko certifikat razveljavi oziroma prekliče.

Razveljavljen oziroma preklican certifikat se umakne iz seznama javno objavljenih veljavnih certifikatov, o tem pa se obvesti nosilca certifikata in nadzorni organ.

### 5.6.2 Razlogi za preklic ali razveljavitev

Certifikat o ustreznosti se lahko razveljavi, če se izkaže, da proizvod v resnici ni bil skladen s predpisanimi tehničnimi zahtevami:

- zaradi naknadno ugotovljenih dejstev, ki bi lahko ogrožala veljavnost certifikata, ki se pokažejo ob uporabi proizvoda ali skozi nadaljnje preiskave,
- zaradi zlorabe certifikata.

Certifikat se prekliče tudi, če proizvodi ne ustrezajo več zakonskim predpisom v Sloveniji, ali se spremeni zakonski predpis ali standard, ki je bil podlaga pri certifikacijskem postopku in nosilec certifikata ne želi ali ne more zagotoviti ustreznosti novim zahtevam.

### 5.6.3 Naknadno ugotovljena dejstva, ki bi lahko ogrožala veljavnost certifikata

Naknadno ugotovljena dejstva, ki bi lahko ogrožala veljavnost certifikata, vključujejo:

- morebitne programske napake (hrošče), ki so bile ugotovljene z uporabo igralne naprave in se zaradi kompleksnosti programske opreme niso pokazale med preskušanjem,
- naknadne ugotovitve, da bistvene lastnosti programske opreme igralne naprave, ki zadevajo njeno zaščito pred nepooblaščenim pristopom, niso bile ustrezno navedene v opisu certificiranih lastnosti proizvoda,
- kakršnakoli druga naknadno ugotovljena dejstva, ki bi navajala na možno neskladnost igralne naprave z veljavnimi standardi ali tehnično regulativo.

### 5.6.4 Zloraba certifikata

Za zlorabo certifikata o ustreznosti šteje, če:

- se izkaže, da programska oprema igralne naprave ni imela izključno tistih lastnosti, ki so bile navedene v predloženi tehnični dokumentaciji in opisu programske opreme;

- se kadarkoli izkaže, da je vložnik na kakršenkoli drug način v postopku certificiranja zavedel SIQ IL;
- nosilec certifikata zavaja kupce z navajanjem certifikata o ustreznosti za širšo skupino proizvodov na podlagi podeljenega certifikata za enega ali nekaj proizvodov; ali če se sklicuje na certifikat pri necertificiranih proizvodih;
- nosilec certifikata uporablja pri izdelavi proizvodov certificiranega tipa sestavne dele, ki niso navedeni v specifikacijah, predloženih ob zahtevku za certifikat;
- nosilec certifikata navaja v zvezi s certifikatom kakršnekoli neresnične podatke.

### 5.6.5 Postopek preklica / razveljavitve certifikata zaradi nadomestitve z novim

V kolikor bi šlo za ugotovljeno napako, ki bi ogrožala skladnost proizvoda, lahko PC certifikat razveljavi še pred izdajo nadomestnega certifikata, sicer pa se certifikat razveljavi ob izdaji novega certifikata za isti proizvod.

### 5.6.6 Postopek preklica / razveljavitve certifikata zaradi zlorabe

V primeru suma zlorabe certifikata je Vodja certificiranja proizvodov odgovoren za to, da se:

- zberejo vsa dokazila;
- dejstva razčistijo v sodelovanju z nosilcem certifikata;
- zadeva predloži PC.

PC lahko:

- predlaga kršitelju primerne korektivne ukrepe;
- prekliče certifikat;
- zlorabo objavi v množičnih medijih;
- sproži pravni postopek, če je potrebno.

Upravni odbor certificiranja dostavi nosilcu certifikata, ki je zlorabil certifikat, pisno odločitev z obrazložitvijo. Izvajanje sprejetega sklepa nadzoruje predsednik UOC.

Vodja certificiranja proizvodov poskrbi za to, da se vsi zapisi v zvezi z reševanjem zadeve primerno shranijo.

UOC lahko sprejme sklep o takojšnji razveljavitvi certifikata, ali naloži nosilcu certifikata rok, največ do 3 mesecev, v katerem bo preklicala certifikat. V tem času nosilec certifikata odpravi ugotovljene neustreznosti ter to dokaže UOC, ali pa vloži priziv/pritožbo, ki jo UOC sprejme ali zavrne.

Nosilec certifikata ima pravico do priziva na certifikacijske odločitve pri UOC.

Vodja certificiranja proizvodov objavi preklic / razveljavitev certifikata ter pripadajoče razloge.

## 5.7 Pritožbe in prizivi

Vsako izraženo nezadovoljstvo z izdelki ali storitvami družbe SIQ IL, ki zahteva odziv, se obravnava kot pritožba. Pritožbe lahko naslavljajo stranke, igralniški in drugi regulativni organi, RvA, podizvajalci, drugi laboratoriji in drugi poslovni partnerji na splošno

### 5.7.1 Obravnavanje pritožb

Pritožbe rešuje vodja certificiranja proizvodov. Če pritožbe iz kakšnega razloga ni mogoče rešiti v neposredni komunikaciji, pritožbo pregleda direktor.

O pritožbah in nepravilnostih se vodi evidenca. V primeru pritožbe se po potrebi sprejmejo ustrezni korektivni ukrepi, npr. takojšnja presoja dejavnosti. Če pritožba ni prejeta pisno, temveč ustno, jo oseba, ki jo prejme, dokumentira in ustrezno ukrepa. Izvede se analiza vzrokov, po potrebi pa se izvedejo korektivni in preventivni ukrepi. Zapisi in z njimi povezani dokumenti se hranijo v posebni mapi v pisarni direktorja ali v elektronski obliki.

Postopek v zvezi s postopkom obravnave pritožb in prizivov strank je opisan v *dokumentu Obravnavanje neustreznega dela in preventivno ukrepanje (SN029E)*.

### 5.7.2 Obravnavanje prizivov

Priziv je prošnja za ponovno preučitev odločitve o certificiranju s strani SIQ IL.

Prizivi:

- veljajo samo za odločitve o skladnosti ali certificiranju;
- veljajo samo za tiste, ki predložijo izdelke v certificiranje;
- se običajno rešujejo interno;
- se lahko rešujejo samo z arbitražo tretje osebe, če je to določeno v pritožbenem postopku.

Kadar SIQ IL ugotovi, da izdelek ne izpolnjuje potrebnih zahtev za skladnost za izdajo certifikata, lahko stranka izpodbija ugotovitve s pisno pritožbo na SIQ IL.

Prizive je treba SIQ IL poslati v pisni obliki. SIQ IL bo pregledal dejstva v zvezi s prizivom in odgovoril v 30 dneh po prejemu. Prizivi se zabeležijo kot pritožbe o nezadovoljstvu z SIQ IL. SIQ IL vse zapise, dokumente itd., ki izhajajo iz priziva, hrani v elektronski obliki za nedoločen čas.

Po temeljiti oceni priziva in vseh relevantnih dejstev bosta vodja certificiranja produktov in direktor odločila o skladnosti in ustreznosti v okviru predložene vloge. Načeli neodvisnosti in nepristranskosti med prizivnim postopkom SIQ IL zagotavlja in varuje Upravni odbor certificiranja (UOC).

UOC bo stranko obvestil o vseh nadaljnjih ukrepih, ki so potrebni za odpravo razmer. Ko UOC potrdi odločitev, nadaljnjih prizivov ne sprejema, razen če so predloženi ali odkriti novi dokazi, ki bi lahko povzročili razveljavitev odločitve. Upoštevajo se postopki kot pri obravnavi notranjih neskladnosti.

Če se stranka ne strinja s prizivno odločitvijo UOC, lahko zadevo predloži neposredno regulatornemu organu.

UOC se lahko glede ugotovitve skladnosti obrne tudi na regulatorne organe v primerih, ko so jurisdikcijski predpisi nejasni ali ne obravnavajo izrecno značilnosti, lastnosti ali tehnologije predloženega predmeta. To velja pod pogojem, da to ne ogroža nepristranskosti SIQ IL in da stranka v to privoli.

## 6 Posebnosti regulatorne certifikacijske sheme

### 6.1 Nadzor nad certificiranimi proizvodi

Osnova za certifikacijo igralnih naprav so zahteve nacionalnih zakonodaj in nadzor izvajamo v skladu z ustrežno nacionalno zakonodajo.

#### 6.1.1 Slovenija

SIQ IL izvaja nadzor nad certificiranimi proizvodi s postopkom kontrole prodanih in nameščenih proizvodov. V tem smislu kontrolorji preverjajo, če so nameščene naprave konfigurirane skladno s

certifikatom o odobritvi tipa, ter če izkazujejo odstopanja glede na veljavne zahteve. Enota za izvajanje kontrole igralnih naprav SIQ IL ima interni postopek za obveščanje UOC o morebitnih opažanjih in neskladnostih. UOC v takem primeru ukrepa skladno s svojimi postopki.

## 6.2 Pritožbe kupcev pri dobaviteljih

Proizvajalec certificiranih proizvodov se s podpisom vloge (WN121) strinja, da bo zbiral pritožbe kupcev in uporabnikov certificiranih proizvodov, nanje primerno ukrepal ter o ukrepih vodil ustrezne zapise. Proizvajalec bo na zahtevo zapise o pritožbah kupcev ter zapise o ukrepih na pritožbe posredoval SIQ IL.

## 6.3 Certifikat za Slovenijo na podlagi preskusnega poročila drugega laboratorija

Certifikat za Slovenijo lahko SIQ IL izda tudi (deloma ali v celoti) na podlagi preskusnega poročila drugega laboratorija:

- ki je akreditiran skladno z zahtevami standarda ISO/IEC 17025 s strani akreditacijskega organa, ki je podpisnik sporazuma o medsebojnem priznavanju ILAC (ILAC Mutual Recognition Arrangement, ILAC MRA, <http://ilac.org/>), in katerega obseg akreditacije vključuje relevantne vidike preskušanja igralniških proizvodov, ali
- ima z SIQ IL podpisano pogodbo o sodelovanju na podlagi izvedene presoje s strani SIQ IL skladno s standardom ISO/IEC 17025.

V kolikor takšno preskusno poročilo vsebuje zadosti informacij o preskusnih rezultatih in uporabljenih postopkih ter je popolno v smislu zahtevane tehnične regulative ali standardov, SIQ IL razen neobveznih vzorčnih preverjanj ne izvaja dodatnih preskušanj v svojih laboratorijih. V nasprotnem primeru se (s strinjanjem naročnika) preskusi izvedejo laboratorijih SIQ IL v takšnem obsegu, da je glede na zahtevano regulativo možno ugotoviti skladnost proizvoda.

Ko administrator prejme poročilo tujega laboratorija, o tem ustno ali po elektronski pošti obvesti odgovornega za zadevni projekt (če je postopek že v teku), sicer pa vodjo laboratorija.

V primeru, da bi regulativa uvedla dodatne zahteve za preskusne laboratorije, kot npr.:

- predpisana vsota, ki jo pokriva zavarovanje poklicne odgovornosti,
- posebne zahteve za usposobljenost osebja, npr. minimalno število programskih inženirjev, specialistov za določene programske jezike ali razvojna okolja, določeno število usposobljenih matematikov, inženirjev elektronike ali elektrotehnike, oseb, ki poznajo upravni postopek v določeni jurisdikciji, ipd.,
- minimalno obdobje, posebne metode hranjenja in razpolaganja z zapisi o preskusih,
- druge zahteve,

katerih izpolnjevanje ni samo po sebi umevno iz akreditacijskega statusa, bi se SIQ IL lahko odločil izvesti dodatne presoje tudi v laboratorijih, ki so že akreditirani s strani sprejemljivega akreditacijskega organa v obsegu, s katerim lahko preverimo izpolnjevanje teh dodatnih zahtev.

## 7 Objave

Seznam certifikatov in elektronske verzije certifikatov so strankam na voljo na spletnem portalu SIQ IL. Stranka pridobi dostop tako, da pošlje zahtevo po elektronski pošti na naslov [gaming@siq.si](mailto:gaming@siq.si). Stranke, ki so upravičene do dostopa, so naročniki, nadzorni organi in koncesionarji. Če je stranka upravičena do dostopa prek orodja CRM (<http://ser-crm11/SIQ/main.aspx#>), ji ga zagotovi oddelek za IT družbe SIQ IL ali direktor družbe SIQ Igralniški laboratoriji, d.o.o..

Vsaka stranka na portalu vidi samo tista potrdila, ki se nanašajo nanjo.

Seznam potrdil se samodejno osveži ob izdaji dokumentov, ki se vnesejo v interno podatkovno zbirko Bojan.

## 8 Referenčni dokumenti

WN111-dGame – *Preskušanje in certificiranje igralnih naprav – kontrolni seznam*

WN121-dGame – *Zahtevki za preskušanje / certificiranje igralniških produktov*

WP123 -dGame – *Priprava vloge za preskušanje / certificiranje igralniških proizvodov (Informacije za vlagatelje)*

WP130-dGame – *Priprava vloge za preskušanje spletnih igralniških sistemov (Informacije za vlagatelje)*

WP131-dGame – *Priprava vloge za igralniško presojo (Informacije za vlagatelje)*

CN431-dGame – *Vzorec certifikata o skladnosti za Slovenijo (Regulatorna certifikacijska shema)*

CN434-dGame – *Splošni vzorec certifikata o skladnosti (Certifikacijska shema odobritve tipa)*

SN029 – *Obravnavanje neustreznega dela in preventivno ukrepanje*