

Gaming Laboratories International



Priročnik za ocenjevanje in certificiranje

Vsebina

1. O družbi GLI.....	4
1.1. Naše storitve	4
1.2. Cene storitev za vlagatelje	5
1.3. Standardi GLI	5
1.4. Stranke GLI	6
1.4.1. Regulatorne stranke	6
1.4.2. Neregulatorne stranke	6
2. Vloga	6
2.1. Vlaganje za nove stranke.....	7
2.2. Postopek vlaganja za obstoječe stranke	7
3. Vrste in vsebina vloge	7
4. Pogoji vloge.....	7
5. Postopek z vlogo in pregled postopka ocenjevanja.....	8
6. Postopek z vlogo	8
6.1. Prejem vloge.....	8
6.2. Dodelitev projekta	9
6.3. Tehnično ocenjevanje (preizkušanje, pregledovanje, matematična analiza).....	9
6.3.1. Ocenjevanje programske opreme	9
6.3.2. Ocenjevanje strojne opreme.....	9
6.3.3. Preizkus naključnosti, verjetnosti in poštenosti	9
6.3.4. Ocenjevanje protokola, progresive, in dela s kovanci, bankovci in lističi	10
6.3.5. Preskušanje sistemov.....	10
6.4. Tehničen in administrativen pregled.....	10
6.5. Odpošiljanje in posodabljanje poročil	10
6.6. Terenska kontrola	10
6.6.1. Splošno delovanje naprav	10
6.6.2. Sistemska funkcionalnost	11
7. Kazalniki statusa vloge in območja	11
7.1. Splošni kazalniki statusa vloge.....	11
7.2. Kazalniki statusa območja.....	11
7.3. Sprememba statusa vloge ali območja.....	12
7.3.1. Neobvezna nadgradnja.....	12
7.3.2. Preklic	12
7.3.3. Podaljšanje certifikacije	12
8. Reklamacije	13
8.1. Reševanje reklamacij.....	13
9. Pritožba zoper odločitev o skladnosti oziroma certificiranju	13
9.1. Postopek s pritožbo.....	13
10. Poslovni spori	14
10.1. Reševanje poslovnih sporov	14
11. Arbitraža	14
12. Dodatne informacije	15
12.1. spletni dostop.....	15
12.2. Orodja za verifikacijo.....	15
12.3. Hranjenje naprav in podatkov.....	15
12.4. Zaupnost in varovanje informacij/podatkov	15
12.5. Dodeljevanje preizkusnih in preglednih opravil.....	16
12.6. Logotipi, slike in blagovne znamke GLI	16
13. Znamka »Gaming Labs Certified«	17

13.1. Splošni podatki.....	17
13.2. Pridobitev pravice do uporabe znamke	18
13.3. Pogoji uporabe.....	18
13.4. Zahteve za uporabo	19
13.5. Priznanje blagovne znamke	19
13.6. Kontrola in nadzor	19
13.7. Smernice ob prenehanju uporabe	19
13.7.1. Kršitev pogojev	19
13.7.2. Neprimeren pooblaščen uporabnik	19
13. 8. Nepooblaščen uporaba	20
14. Opis drugih povezanih storitev.....	20
14.1. Svetovanje	20
14.2. Izobraževanje.....	20
14.3. Forenzično ocenjevanje	20

1. O družbi GLI

Gaming Laboratories International, v nadaljevanju GLI, nudi storitve neodvisnega preizkušanja, pregledovanja, potrjevanja in svetovanja na področju tehnologij za igre na srečo že od leta 1989. GLI je najbolj predano zasebno podjetje na svetu, ki takšne storitve ponuja tržnim subjektom na področju iger na srečo v nadzorovanih jurisdikcijah. GLI je uspešno razvil poslovni model, ki zadovoljuje zahteve nadzornih organov, proizvajalcev oziroma dobaviteljev ter prirediteljev, in tako ponuja javnosti skladne izdelke na področju iger na srečo. Naš položaj kot vodilni na trgu je povezan z dokazanimi izkušnjami in uspehi pri neodvisnem in transparentnem zadovoljevanju zahtev naših strank.

GLI po celem svetu zaposluje preko 550 oseb in ima pisarne v Severni in Južni Ameriki, Evropi, Afriki, Avstraliji in Aziji. Našo mednarodno ekipo sestavlja tehnično, administrativno, skladnostno, razvojno in pravno osebje, ki izkazuje najvišjo možno mero neoporečnosti in strokovnosti.

Kulturna raznolikost in vrhunsko delovanje našega osebja olajša regulacijo, preizkuša, plasiranje na trg, upravljanje in nadzor nad tehnologijami za sektor iger na srečo po celem svetu. Naša predanost zagotavljanju zanesljivih storitev zagotavlja podjetju GLI neprimerljivo mednarodno priznanje in verodostojnost v svetu iger na srečo.

Postopek, opisan v tem dokumentu, prikazuje osnovno shemo, ki jo GLI uporablja pri neodvisnem certificiranju elektronskih in računalniških izdelkov za igre na srečo, ki se uporabljajo v nadzorovanih jurisdikcijah. Postopek je plod dolgoletnega sodelovanja z regulatorji, dobavitelji in koncesionarji. Zbrani podatki in izkušnje, ki jih je GLI pridobil, so prispevale k uspešnem upravljanju skladnosti že preko 20 let. GLI je pomagal razviti in vpeljati tehnične standarde in postopke na podlagi svojega razumevanja tehnologije, njene implementacije in izdelkov na trgu. Povratne informacije, ki smo jih prejeli, poznavanje postopkov in dejstvo, da nadzorni organi sprejemajo certifikacijska poročila GLI v nadzorovanih jurisdikcijah po celem svetu, so pripomogli k razvoju tega postopka. GLI si prizadeva stalno izboljšati in dograjevati svoje storitve. Zainteresirane stranke lahko kontaktirajo lokacije GLI preko pošte, telefona ali preko spletne strani in nam sporočijo priporočila, zahteve, skrbi ali druge povratne informacije o elementih, opisanih v tem dokumentu.

GLI prireja letne okrogle mize, kjer spregovorimo o zadevah posebnega pomena za naše stranke in o primernosti naših storitev. Spodbujamo udeležbo vseh deležnikov na trgu iger na srečo, ki nam s tem pomagajo prilagoditi svoje politike, postopke ocenjevanja, certifikate in druge storitve spreminjajočim se potrebam tega sektorja.

Naš cilj je preseči pričakovanja sektorja in strank s pomočjo stalnih izboljšav in prilagajanja našega strokovnega znanja, kar nam omogoča najvišjo kvaliteto in vrednost vseh storitev, ki jih GLI opravlja. Obiščite našo spletno stran www.gaminglabs.com.

1.1. Naše storitve

GLI opravlja naslednje storitve: neodvisno preizkušanje, pregledovanje, potrjevanje, forenzična analiza, matematična analiza, usposabljanje, revizija, analiza protokolov ter svetovalne storitve (denimo pomoč pri razvoju tehničnih standardov za nadzor prirejanja iger na srečo). Te storitve se nanašajo na naslednje naprave, igre in opremo:

- igralne naprave v igralnih salonih,
- video loterijski terminali (VLT),
- elektronske namizne igre,
- elektronske bingo in keno naprave ter sistemi,
- končne srečke s takojšnjim dobitkom ter srečke na poteg,
- igralne naprave in sistemi za dobrodelne namene,
- progresivni sistemi/znaki,
- spletni igralni sistemi (preskušanje in kontrola zgolj tam, kjer je to dopustno),
- dodatki za igralne naprave (sprejemniki denarja, tiskalniki, čitalniki kartic, itd.),
- loterijski sistemi.

Opozorilo: GLI vzdržuje svojo neodvisnost in nepristranskost z namenom nudenja storitev kot akreditirana organizacija z najvišjo stopnjo integritete. Družba GLI ne more in ne bo sodelovala pri proizvodnji ali načrtovanju izdelkov, v zvezi s katerimi nudi svoje storitve.

Vse storitve kontrole, ki jih nudi GLI, opravljamo v skladu s standardom ISO/IEC 17020:2005, v kolikor ni drugače pisno navedeno.

Lokacije GLI, ki so akreditirane za standard ISO/IEC 17020:2005, delujejo kot kontrolni organi »Tipa A«. Zato GLI ne more in ne sodeluje pri proizvodnji, načrtovanju, namestitvi, dobavi ali promocijo igralnih naprav in povezanih naprav, v zvezi s katerimi opravlja storitve kontrole. GLI opravlja preglede za plačilo glede na opravljeno storitev. GLI ne prejema nikakršnih ugodnosti in ne utrpi nobene izgube kot posledica svojih storitev kontrole in te storitve nudi vsem strankam, kjer je to pravno dopustno, brez razlikovanja.

Vsi izdelki, za katere ugotovimo njihovo skladnost, so predmet rednih kontrol s strani GLI. Za namene naše akreditacije morajo naše stranke omogočiti dostop do svojih prostorov in podatkov inšpektorjem akreditacijskega organa, vse v skladu s politikami akreditacijskega organa. Dodatne podatke lahko pridobite v pisarnah GLI.

Akreditacija, ki jo izda akreditacijski organ za laboratorije, se šteje kot zadosten dokaz, da je delovanje sistema upravljanja kakovosti organizacije, ki jo akreditacija pokriva, skladno z zahtevami standarda ISO/IEC 17025 oziroma drugim enakovrednim akreditacijskim standardom. Akreditacija preskusnih postopkov ne pomeni, da je akreditacijski organ potrdil določen proizvod. Seznam akreditiranih preskusnih metod je na voljo na spletni strani akreditacijskega organa. GLI trajno vzdržuje elektronske kopije preskusnih evidenc.

Popoln seznam servisnih lokacij GLI, skupaj z naslovi, lahko najdete na naši spletni strani [tukaj](#).

1.2. Cene storitev za vlagatelje

Družbe GLI navadno zaračunajo vlagateljem urno postavko za storitve tehničnega ocenjevanja ter pavšalen znesek za administrativno delo, ki zajema pripravo poročil za ocenjene izdelke. Vse cene in stroški tega dela so na voljo na zahtevo. Cene za posebne projekte so na voljo neposredno pri pisarni GLI, ki storitev opravlja.

1.3. Standardi GLI

GLI je pripravil in izdal naslednje serije standardov, ki so široko sprejete in uporabljene s strani nadzornih organov na področju iger na srečo. Najnovejše različice standardov GLI lahko dobite tako, da nas kontaktirate ali jih najdete na naši spletni strani.

GLI-11	Igralne naprave v igralnih salonih
GLI-12	Progresivne igralne naprave v igralnih salonih
GLI-13	Spletni sistemi za kontrolo in nadzor
GLI-14	Končne srečke s takojšnjim dobitkom ter srečke na poteg
GLI-15	Elektronski bingo in keno sistemi
GLI-16	Brezgotovinski sistemi za igralne salone
GLI-17	Bonusni sistemi za igralne salone
GLI-18	Promocijski sistemi za igralne salone
GLI-19	Spletna okolja za igre na srečo
GLI-20	Kioski za izplačilo
GLI-21	Strežniški sistemi za snemanje iger
GLI-24	Sistemi za elektronske namizne igre
GLI-25	Elektronske namizne igre, ki jih upravlja delivec
GLI-26	Brezžični igralni sistemi

1.4. Stranke GLI

GLI ponuja kakovostne storitve neodvisnega svetovanja, preizkusa, in storitev ocenjevanja proizvajalcem/dobaviteljem, prirediteljem ter nadzornim organom v sektorju iger na srečo, stav in loterij. GLI lahko oceni in/ali potrdi izdelke kot skladne standardom GLI ali standardom nadzornega organa. V nadzorovanih okoljih mora biti GLI pooblaščen s strani nadzornega organa ali nadzornega statuta za izdajo poročil o potrditvi. Vlagatelji, ki imajo vprašanja glede postopka certificiranja, lahko kontaktirajo katero izmed naših pisarn ali svojega predstavnika za več informacij.

1.4.1. Regulatorne stranke

- odbori za igre na srečo ter organi pregona, ki potrebujejo pristojno organizacijo
- odbori in prireditelji loterij
- odbori in nadzorni organi za vzajemne stave

GLI ponuja naslednje storitve svojim strankam - nadzornim organom:

- pomoč pri razvoju tehničnih standardov,
- izvajanje terenskih pregledov igralnih naprav, ki se uporabljajo na njihovem območju,
- ocenjevanje in potrjevanje skladnosti igralnih izdelkov z njihovimi zahtevami,
- forenzično ocenjevanje igralnih izdelkov.

1.4.2. Neregulatorne stranke

- proizvajalci in dobavitelji igralnih izdelkov

GLI ponuja sledeče storitve neregulatornim strankam:

- ocenjevanje skladnosti s predpisi (preizkušanje/pregledovanje) izdelkov s strani tretje osebe,
- ocenjevanje skladnosti s predpisi ali analiza matematičnih ali drugih podatkov o igri s strani tretje osebe,
- neodvisno preizkušanje ali pregledovanje funkcionalnosti izdelkov,
- potrjevanje igralnih izdelkov, ki zadovoljujejo določene zahteve skladnosti s predpisi / ustreznosti.

2. Vloga

Vlagatelji lahko zahtevajo ocenitev in potrditev igralnih izdelkov preko obrazca »Vloga za predložitev GLI«, ali pa pošljejo vlogo na dopisnem listu podjetja, skupaj z ostalimi obrazci, če je to potrebno. Vse vloge mora podpisati pooblaščen predstavnik.

Ker se zahteve razlikujejo od območja do območja, mora vložnik navesti območje, nadzorovani trg ali standard, za katerega prosi za preizkušanje in / ali potrditev. Če potrebujete dodatna pojasnila pri vlaganju, prosimo, kontaktirajte našo pisarno.

Pričakujemo, da imajo vlagatelji ustrezno pooblastilo za vlaganje vlog za ocenjevanje izdelkov. V primeru zahteve je potrebno pooblastilo predložiti družbi GLI.

Osnovne postavke, ki naj jih vlog vsebuje, so:

Podatki o vlagatelju	<i>Naziv, naslov, primarni kontakt, itd.</i>
Podatki o proizvajalcu	<i>Naziv, naslov, primarni kontakt, itd.</i>
Vsebina zahtevka	<i>ID številke, številke delov, funkcije</i>
Okolje preizkusa	<i>ID številke ali številke delov ali postavk, ki jih je potrebno uporabiti med preizkušanjem</i>
Podatki za izstavitve računa	<i>Naziv, naslov, primarni kontakt osebe, na katerega naj bo račun naslovljen</i>
Območje(a) ali zahtevani standardi	<i>Obseg ocenjevanja ali standarda, ki je predmet</i>

Vlagatelj lahko v vlogi navedene morebitne posebne zahteve, denimo prevajalske storitve ali zahtevan

časovni okvir preskušanja.

2.1. Vlaganje za nove stranke

Novi vlagatelji naj kontaktirajo lokalno pisarno GLI, kamor nameravajo poslati svojo vlogo. Predstavniki za razvoj poslovanja bo pomagal pri prvem vlaganju in odgovoril na morebitna vprašanja. Obvestil vas bo tudi o morebitnih dodatnih dokumentih, potrebnih podatkih ali vplačilih, če je to potrebno.

2.2. Postopek vlaganja za obstoječe stranke

Obstoječi vlagatelji, ki poznajo postopek in zahteve za vlaganje, vložijo le podpisan dopis ali obrazec vloge. GLI je treba obvestiti v primeru spremembe poslovnih kontaktnih podatkov, pravne oblike ali lastništva.

3. Vrste in vsebina vloge

S pomočjo povezav spodaj obiščite našo spletno stran, kjer boste našli podroben seznam zahtev za vlogo, odvisno od vrste izdelka, ki je predmet vloge. Po predhodnem preverjanju vloženi dokumenti lahko GLI zahteva dodatne podatke, dokumente, programsko opremo ali drugo potrebno za ocenjevanje predloženega izdelka.

[Vloge za novo programsko opremo](#)

[Vloga za nov avtomat](#)

[Vloga za spremembo programske opreme](#)

[Vloga za spremembo strojne opreme](#)

[Tehnične specifikacije GLI za preskušanje generatorja naključnih števil](#)

4. Pogoji vloge

Vlagatelj se strinja, da bo deloval skladno z zahtevami vloge (FM-QA-024). Podrobnosti postopkov certificiranja, sheme, stroški storitev in drugi stroški povezani z vlogo se predložijo vlagatelju v odobritev pred preskušanjem FM-QA-024.

Vlagatelj se lahko sklicuje na certificiranje v svojih oglaševalskih materialih, v kolikor tako vlagatelj kot izdelek(i), na katere se sklicuje, ostanejo v skladu z navedenimi relevantnimi pogoji.

Vlagatelj lahko umakne vlogo tako, da stopi v stik z ustrezno pisarno GLI pred izdajo poročila.

Vlagatelj odgovarja za:

1. Plačilo vseh računov, ki se nanašajo na aktivnosti preizkusa, pregleda ali potrjevanja vloge.
2. Obveščanje GLI o vseh spremembah organizacije ali zahtev.
3. Pravočasno predložitev katerekoli dokumentacije ali informacije, ki je potrebna za izvedbo vloge.
4. Zagotavljanje, da je vsak preizkus, pregled ali potrditev GLI uporabljen le v svojem prvotnem kontekstu ter za izdelek(e), na katere se sklicuje. Katerekoli spremembe poročila povzročijo njegovo neveljavnost.
5. Uporabo poročila o preizkusu, pregledu ali potrditvi GLI samo za namen, za katerega je bil izdan, in vzdrževanja zavajajočih izjav, ki lahko napačno predstavljajo izdelek(e), identificirane v poročilu, ali pa izjav, ki lahko očrnijo ugled družbe GLI ali poročila.
6. Prenehal uporabljati umaknjeno, suspendirano ali preklicano potrdilo ali poročilo o pregledu kot dokaz skladnosti izdelka.
7. Vzdrževanje evidence pritožb, s katerimi je vlagatelj seznanjen, v zvezi s skladnostjo potrjenega izdelka, primerno ukrepanje in dokumentiranje izvedbe potrebnih primernih ukrepov. Evidence morajo biti dane na voljo družbi GLI, če je to potrebno.
8. Omogočanje dostopa do svojih prostorov in podatkov inšpektorjev akreditacijskega organa, vse v skladu s politikami akreditacijskega organa. Dodatne podatke pridobite v pisarnah GLI.

5. Postopek z vlogo in pregled postopka ocenjevanja

Ob prejemu vloge se izdelki, navedeni v vlogi, ocenijo oziroma potrdi njihova skladnost objavljenemu standardu, ki je naveden v vlogi. Kot del tega postopka se izdelek(i) pošljejo v pregled enemu od naših Inženirskih oddelkov. Ta predhodni pregled lahko vključuje opravljanje tehničnih opravil s strani pooblaščenega preizkusnega laboratorija, ki se ga določi za pripravo popolne ocene.

Proces ocenjevanja navadno vključuje določene elemente preizkusa in pregleda predloženih izdelkov. Pred pripravo, pregledom in izdajo poročila, dokončne rezultate pregleda višje tehnično osebje. Certifikacijski organ GLI zagotavlja nepristranskost, preverja učinkovitost in odloča v primeru vprašanj v zvezi s primernostjo certifikacijskih programov GLI, postopkov ali shem na sestankih, ki običajno potekajo četrtletno.

Ko je treba ugotoviti skladnost izdelka z objavljenimi standardi, se pred izdajo poročila rezultati ocenijo in primerjajo z zahtevami in tako ugotovi, ali je izdelek skladen. V teh primerih GLI izda poročilo le, če je izdelek skladen s standardi oziroma če nadzorni organ odobri izjemo. Poročilo, ki ga izda GLI, služi kot dokaz skladnosti izdelka s predpisi, zahtevami ali standardi. Vsaka družba GLI je odgovorna za svoje delo, kar je navedeno v pogojih izdanega poročila ter v drugih pisnih sporazumih. Sodelujemo z zaposlenimi v drugih družbah in pisarnah GLI za koordinacijo administracije pri certifikacijskih dokumentih in statusu izdelkov, ki jih je GLI ocenil. Končno odločitev o certifikaciji sprejme osebje oddelka zagotavljanja kakovosti ali zagotavljanja skladnosti.

GLI odloči o certifikaciji na podlagi:

- popolne vloge, ki je dokaz, da se vlagatelj strinja s pogoji certifikacije,
- izpolnjene dokumentacije, tehničnih obrazcev, kriterijev skladnosti in dokumentacije pooblaščenih preskusnih laboratorijev ali kontrolnih organov, ki razlaga delovanje izdelka, značilnosti izdelka in ki vsebujejo zagotovila o skladnosti z zahtevami,
- drugih dokazov skladnosti, ki jih lahko dopustimo ali zahtevamo od primera do primera glede na vlogo, razpoložljivo dokumentacijo in obseg vloge.

Izdelki, ki so jih družbe GLI že preizkusile in odobrile pred datumom revizije tega priročnika se štejejo za skladne s to shemo certifikacije, pod pogojem, da je odobritev še veljavna in da izdelki ostanejo skladni z zahtevami. Vendar pa morajo ti izdelki za pridobitev oziroma nadaljnjo uporabo znaka »Gaming Labs Certified« delovati v skladu z morebitnimi revidiranimi pravili o uporabi znaka, saj je to lahko pogoj sprejema na določenih trgih. Več podrobnosti najdete v poglavju [znak Gaming Labs Certified](#).

V nekaterih primerih predpisi nadzornega organa zahtevajo dodatno preverjanje, potrdilo o skladnosti, ali druge dokumente o potrditvi, preden so izdelki popolnoma odobreni. To lahko vključuje redno preverjanje, kontrolo izdelkov v uporabi, preverjanje marketinških materialov proizvajalca in inšpekcijo proizvodnega postopka. To je včasih potrebno – in sicer glede na zakonodajo, značilnosti izdelka in od uporabe znaka Gaming Labs Certified. V večini primerov zadostuje poročilo, ki ga izda GLI. Vendar pa priporočamo, da proizvajalci kontaktirajo našo pisarno v primeru, da potrebujejo dodatne informacije glede zahtev potrditve oziroma certifikacije.

Če se ugotovi neskladnost izdelka s standardi, se vlagatelja obvesti o dodatnih možnostih, ki so na voljo, in o možnih ukrepih glede vloge. Vlagatelji se lahko pritožijo na naše ugotovitve o skladnosti, če se z njimi ne strinjajo. Dodatne informacije najdete v poglavju 9 – [Pritožba zoper odločitev o skladnosti oziroma certifikaciji](#).

6. Postopek z vlogo

6.1. Prejem vloge

Pregled vložene vloge zagotovi, da so vse postavke, potrebne za tehničen pregled, prisotne. Vlagatelji z dostopom do interneta lahko preverijo stanje svojih vlog na naši spletni strani preko zaščitenega dostopa.

GLI uporablja enoznačno identifikacijo projekta za razvrščanje in sledenje statusu vsake elektronsko

prejete vloge. Prav tako vzdržujemo trajne evidence vseh obdelanih vlog, skupaj s celotnim statusom projekta ter statusom za vsako zahtevano območje.

Navadno dodelimo eno ID številko projekta vsaki vlogi. To je običajno tudi takrat, ko vloga zajema več izdelkov in zahteva njihovo ocenjevanje v skladu z različnimi zahtevami, predpisi ali standardi. Več informacij najdete v poglavju [Kazalniki stanja vloge in jurisdikcije](#).

6.2. Dodelitev projekta

Višje tehnično osebje pregleda vlogo ter dodeli potrebne tehnične postopke in zaposlene za ocenjevanje, pri čemer uporablja metode, primerne glede na izdelek(e), predpise in potrebne zahteve.

6.3. Tehnično ocenjevanje (preizkušanje, pregledovanje, matematična analiza)

Predloženi izdelki so preverjeni, nameščeni in ocenjeni s strani dodeljenih članov tehničnega osebja. Vsa tehnična opravila vključujejo pregled in preverjanje vse predložene pripadajoče dokumentacije, izvirne kode, specifikacije načrtov in sprememb. Navedeno navadno spada v eno ali več izmed spodaj navedenih skupin:

6.3.1. Ocenjevanje programske opreme

To navadno vključuje preverjanje in pregled:

- kritičnih funkcij igre, kot so funkcije nadzornega programa, upravljanje pomnilnika, merjenje, sporočila o napakah, komunikacije, implementacijo RNG, napredne funkcije, kompatibilnost nazaj ter nadzor nad priključenimi napravami,
- varnostne metode in preverjanje pristnosti programske opreme,
- tabele izplačil, izplačila bonusnih iger, progresivne podpore in funkcijskega delovanja programske opreme integrirane v glavni program,
- programov za grafiko, zvok, komunikacijo in ostalih programov, ki se pravilno vključujejo v glavne in osebne programe,
- naprav in prikazovalnikov za preverjanje pravilnega ravnanja z napakami, brez prikaza napačnih ali zavajajočih informacij.

6.3.2. Ocenjevanje strojne opreme

To navadno vključuje preverjanje in pregled:

- skladnosti in pričakovanega delovanja elektromagnetne naprave, njegovih delov, ali komponent v okolju preizkusa igre,
- varnostnih mehanizmov, zaklepov, vrat in robustnosti,
- sprememb na napravi ali priključenih napravah,
- preskušanje popolnoma nove igralne naprave skupaj z vso povezano programsko in strojno opremo,
- delovanja naprava-naprava ali naprava-sistem pri kioskih, tiskalnikih, sprejemnikih kovancev, sprejemnikih bankovcev, prikazovalnikih, mešalcih kart, enotah in drugi programski opremi,
- skladnosti specifičnim zahtevam EMS. *

* GLI sprejema poročila preskušanih laboratorijev, ki so akreditirani v relevantnih jurisdikcijah za opravljanje potrebnih preskusov EMS. Sicer pa lahko GLI odda takšen obseg preskušanja v izvedbo drugemu akreditiranemu preskusnemu laboratoriju, ko je to potrebno. (Glej poglavje [Dodeljevanje opravil preskušanja in kontrole](#)).

6.3.3. Preizkus naključnosti, verjetnosti in poštenosti

Izkušeni zaposleni - matematiki, statistiki, programerji in inženirji - izvedejo postopke s področja matematike, verjetnosti, inferenčne statistike in programiranja, na primer:

- naključnost,
- verjetnost in analiza strategije igre,
- analiza izvorne kode,

- analiza pravil igre,
- dejansko in teoretično vračilo igralcu,
- analiza nestabilnosti.

6.3.4. Ocenjevanje protokola, progresive, in dela s kovanci, bankovci in lističi

To navadno vključuje preverjanje in pregled:

- pravilne implementacije specifikacije protokolov,
- skladnosti protokolov med napravami, sistemi in priključnimi napravami,
- primerno upravljanje napak in dogodkov.

6.3.5. Preskušanje sistemov

Preizkušanje sistema in medsebojnega delovanja navadno vključuje preverjanje in pregled:

- osnovne povezljivosti,
- sporočanja,
- upravljanja z napakami / dogodki,
- dela z lističi (Ticketing - TITO),
- obračunskih in ostalih sistemskih sporočil,
- varnostnih in sistemskih dnevnikov.

6.4. Tehničen in administrativen pregled

Vse opravljeno dela pregleda višje tehnično osebje, ki zagotovi, da so bili vsi postopki in preizkusi izvedeni, zaključeni in natančno dokumentirani. Vse neobičajne pogoje, rezultate ali neskladnosti dokumentiramo in razrešimo skupaj z višjimi zaposlenimi, osebjem za tehnično skladnost, zagotavljanja kakovosti in vlagatelji.

6.5. Odpošiljanje in posodabljanje poročil

Končno poročilo se pošlje vlagatelju, nadzornemu organu ali dobavitelju, status projekta se pa temu primerno spremeni. Dobavitelji in nadzorni organi lahko dostopajo do posodobljenih poročil na spletni strani GLI preko varnega dostopa.

6.6. Terenska kontrola

GLI opravlja terensko kontrolo, s katerimi podpira regulatorno preizkušanje in potrjevanje skladnosti igralnih izdelkov, spletnih kontrolnih sistemov in povezane opreme, ki se nahaja v pooblaščenih prostorih.

Odvisno od določb navodil in zahtev nadzornih organov je terensko pregledovanje lahko neodvisno ali pa del postopka potrjevanja. Pogosto se to uporablja za zagotavljanje skladnosti med uporabo potrjenih izdelkov na terenu.

Kontrola običajno vključuje pregled delovanja naprave in systemske povezljivosti naprav, ki jih določa vlagatelj ali predpis nadzornega organa. Obseg dela se osredotoča na delovanje določenih naprav, sistemov, programske opreme in drugih igralnih izdelkov na terenu, in se ugotavlja s kontrolo ob:

- začetnem zagonu pooblaščenega prireditelja z novimi igralnimi avtomati in spletnimi sistemi,
- namestitvi ali nadgradnji spletnega nadzornega sistema,
- stalnem nadzornem pregledu sprememb in razširitvi igralnih lokacij.

6.6.1. Splošno delovanje naprav

To navadno vključuje, vendar ne izključno, preverjanje in pregled:

- preverjanja pristnosti programske opreme,
- merjenja igre,
- sprejemanja kovancev in bankovcev,
- obračunavanja,
- TITO,
- funkcionalnosti naprednih funkcij,
- progresivne funkcionalnosti lokalnega in širšega območja,

- upravljanja z napakami / dogodki,
- varnosti,
- komuniciranja s spletnimi sistemi.

6.6.2. Sistemska funkcionalnost

To navadno vključuje, vendar ne izključno, preverjanje in pregled:

- preverjanja pristnosti programske opreme,
- obračunavanja,
- komunikacije z napravami,
- obračunskih sistemskih poročil,
- funkcionalnosti kioskov.

7. Kazalniki statusa vloge in območja

7.1. Splošni kazalniki statusa vloge

Splošni status vloge spremljamo z naslednjimi indikatorji stanja projekta:

Status	Obrazložitev
AP - Potrjen	Projekt je dokončan, GLI pa je ugotovil, da izdelek ustreza zahtevam skladnosti za vsaj eno izmed območij, navedenih v vlogi.
CP - Skladnost	Oddelek tehnične skladnosti preverja določene vidike vloge.
NL – Potrebuje pismo	Začeli smo s pripravo poročila. (Status se uporablja samo za ZDA.)
NU – Neobvezna nadgradnja	Vsi kazalniki statusa območja za izdelek so določeni kot NU. (glej poglavje Neobvezna nadgradnja)
OH – Na čakanju	Delo na izdelku se je ustavilo do dejanja GLI ali vlagatelja.
PN - Nerešeno	GLI aktivno dela na projektu.
PW – Nerešen umik	Neformalno obvestilo o umiku je bilo prejet do prejetja pisnega obvestila.
RJ - Zavrjeno	Vloga je bila ugotovljena kot neskladna z navedenimi zahtevami.
RV - Preklicano	Uporablja se le, ko so vsi indikatorji statusa območja za izdelek določeni kot RV. (glej poglavje Preklic)
WD - Umaknjeno	Vloga je bila umaknjena iz procesa ocenjevanja ali potrjevanja skladnosti.

7.2. Kazalniki statusa območja

Območni status vloge spremljamo s spodaj navedenimi indikatorji statusa območja:

Status	Obrazložitev
AP – Potrjeno	Kaže, da je družba GLI izdala poročilo.
CP – Skladnost	Nekatere specifične vidike vloge glede zahtevanega območja pregleduje Oddelek tehnične skladnosti s predpisi.
DR – Osnutek	GLI je ugotovil, da je izdelek skladen z zahtevami, vendar še vedno potrebuje sekundarno potrditev regulatorja oziroma druge pooblaščen osebe.
LQ - Loto-Québec	Uporablja se samo na območju Loto-Québec in kaže na izdajo poročila.
MS – Misisipi	GLI je določil, da je izdelek skladen s predpisi, vendar je potrebna še končna odločitev o sprejetju s strani države Misisipi.
NU – Neobvezna nadgradnja	Jurisdikcijo smo obvestili o nadgradnji programske opreme, vendar ta v tej jurisdikciji ni obvezna. (glej poglavje Neobvezna nadgradnja)
OH – Na čakanju	Delo na projektu je bilo v določenem območju zaustavljeno do določenega dejanja GLI, vlagatelja ali nadzornega organa.
RA - Potrditev zahteve	Zahteva za ocenjevanja skladnosti izdelka s predpisi je bilo v določenem območju vloženo, poročilo pa še ni bilo izdano.
RJ –Zavrjeno	Vloga je bila ugotovljena kot neskladna z navedenimi zahtevami območja.
RV – Preklicano	Poročilo o potrjevanju/skladnosti predpisi izdelka je bilo preklicano s strani določenega območja. (glej poglavje Preklic)
WD – Umaknjeno	Določena enota je bila za določen oddelek umaknjena iz procesa potrjevanja.

Dobavitelji, regulatorji in operaterji, določeni s strani nadzornih organov, imajo dostop do informacij o statusu vloge in območja na našem spletnem mestu. Glej poglavje [spletni dostop GLIAccess](#).

7.3. Sprememba statusa vloge ali območja

Poročila o potrditvi družbe GLI vplivajo na stalno tržno/območno skladnost potrjenega izdelka in skladnost s standardi, navedenimi v poročilu. To velja ne glede na to, ali se pri sklicevanju na izdelek uporablja znak »Gaming Labs Certified«. Ustreznost izdelka je razvidna iz individualno določenega območnega statusa. Če je, na primer, območni status izdelka »AP«, je to dokaz, da je izdelek primeren za uporabo na označenem območju. GLI uporablja postopek, obrazloženega v tem razdelku, če se ugotovi, da so potrjeni izdelki neskladni s standardi, ki se nanašajo na potrditev.

Neskladnost lahko ugotovi vir zunaj ali znotraj družbe GLI. Osebe za tehnično skladnost družbe GLI skupaj s preizkusnimi inženirji in ostalimi vpletenimi strankami ocenijo ugotovitve in ostala obvestila v zvezi z neskladnimi izdelki in pridobijo jasno razumevanje dejstev. Sodelujejo z notranjimi in zunanjimi strankami na področju iger na srečo, z namenom določiti najbolj primeren potek delovanja glede na dejstva. Po potrebi prav tako svetujejo vpletenim strankam glede na priporočila, dejanja ali odločitve v zvezi s skladnostjo ali potrditvijo izdelka. To ima lahko obliko notranjega nadzora ali priporočila za nastavitve, poleg spremembe statusa izdelka, če je to potrebno. Obvestila se lahko dajejo v obliki svetovalnega pisma ali izdaje poročila, ki vsebuje potrditev nadomestnega izdelka. Spodaj najdete podatke o območnih statusih, ki se lahko dodelijo neskladnim izdelkom.

7.3.1. Neobvezna nadgradnja

Status »Neobvezna nadgradnja« (NU) se uporablja za izdelke, ki lahko vsebujejo funkcijske omejitve ali probleme, ki pa še vedno ustrezajo zahtevam skladnosti v uporabi in ohranjajo veljavno potrditev. Ob izdaji obvestila o »Neobvezni nadgradnji«, obvestilo vsebuje tudi navedbo razpoložljivih nadomestkov, ali označbo internih kontrol, ki jih je možno uporabiti z namenom zagotavljanja skladnosti delovanja izdelka.

To se pogosto uporablja, ko GLI oceni izdajo nadgrajene različice izdelka. V teh primerih se spremembe izdelka ne uporabljajo za popravek kritičnih problemov, ki vplivajo na neoporečnost izdelka ali potrditve. Zaradi tega GLI ne priporoča umika izdelkov s tem statusom. Status le označuje, da bi večina uporabnikov izdelka raje uporabljala novejšo različico, če bi jim bila na voljo. GLI običajno priporoča, da nove namestitve izdelkov s tem statusom uporabijo najnovejšo različico. Izdelke s statusom Neobvezne nadgradnje se navede v poročilo o statusu, ki je za prihodnja ocenjevanja na voljo na naši spletni strani. GLI v statusnih poročilih na spletni strani ne navaja izdelkov s statusom (NU) Neobvezna nadgradnja ali (AP) potrjen skupaj.

7.3.2. Preklic

Status »Preklican« (RV) označuje izdelke, v zvezi s katerimi smo ugotovili pomanjkljivosti, ki lahko vplivajo na njihovo sposobnost zadostiti zahtevam skladnosti s predpisi in veljavnost potrditve. GLI priporoča, da se izdelki na terenu s tem statusom umaknejo iz uporabe, ter obvesti vpletene stranke, če je skladen nadomestek na voljo. Ta status se lahko uporabi tudi za primere, ko je možnost za nastanek neskladne operacije minimalna. Če je GLI določil, da je potencialno tveganje zaradi pomanjkljivosti visoko ali neznano, se izdelku lahko dodeli status RV. Poročila GLI o skladnosti ali potrditvi ob prejemu statusa RV niso več veljavna, razen v primeru, ko so predloženi dodatni podatki, ki zahtevajo drugačen potek delovanja. GLI navede izdelke s statusom RV na seznamu izdelkov s statusom preklicanega izdelka, ki je dostopen na naši spletni strani. Ti izdelki niso navedeni na poročilih izdelkov s potrjenim statusom ali statusom neobvezne nadgradnje.

Preklic navadno opravimo skupaj z ocenjevanjem ali potrditvijo nadomestnega izdelka, kadar je to mogoče. Preklic se izdaja preko svetovalnega pisma ali podobnega obvestila, ki se pošlje vlagateljem in nadzornim organom v primeru, ko potrjen nadomestek ni na voljo ali ko resnost neskladnosti ne omogoča uporabo začasne rešitve.

7.3.3. Podaljšanje certifikacije

Ob izdaji preklica se neskladnem izdelku dodeli status RV. GLI bo morda določil rok, v katerem je treba določen izdelek zamenjati ali nadgraditi. V nekaterih primerih prejme GLI te informacije neposredno od nadzornega organa.

8. Reklamacije

Kakršen koli izraz nezadovoljstva z izdelki ali storitvami GLI, ki zahtevajo naš odgovor, štejemo kot reklamacije.

8.1. Reševanje reklamacij

Ob prejemu reklamacije, GLI najprej skuša ugotoviti, kje je prišlo do morebitnih težav pri opravljanju storitev. Nato izvedemo ustrezne ukrepe, ki jih določi uprava družbe z namenom identificirati in odpraviti vzroke za nezadovoljstvo. Uprava sprejme takojšnje ukrepe, ki so namenjeni zadovoljevanju stranke, kjer je to le mogoče. Dolgoročne rešitve zagotovimo v okviru običajnih postopkov popravljalnega in preventivnega ukrepanja, saj prejete reklamacije uporabljamo za lažje razumevanje pričakovanj svojih strank in za izboljšanje svojih storitev.

Odvisno od vzroka težav lahko reklamacijo štejemo tudi kot pritožbo ali poslovni spor. Reklamacije, ki se nanašajo na odločitve GLI v zvezi s skladnostjo ali certificiranjem izdelkov, štejemo kot pritožbe. Vse druge težave, ki se nanašajo na reklamacije, štejemo kot poslovne spore.

9. Pritožba zoper odločitev o skladnosti oziroma certificiranju

S pritožbo vložnik od družbe GLI zahteva, da ponovno oceni svojo odločitev, da določen izdelek ni skladen z zahtevami skladnosti ali certifikacije.

Pritožbe:

- se nanašajo zgolj na odločitve družbe o skladnosti ali certifikaciji po oceni izdelka,
- se nanašajo zgolj na vložnike (nadzorni organi po lastni presoji sprejmejo ali zavrnejo določen izdelek v svoji jurisdikciji neodvisno od ocene družbe GLI),
- se običajno rešujejo znotraj podjetja,
- kjer je tako določeno, se rešujejo z arbitražo pri nepovezani stranki.

9.1. Postopek s pritožbo

Ko GLI ugotovi, da določen izdelek ni skladen s predpisanimi zahtevami skladnosti in tako ne opravi preskusa oziroma ne pridobi certifikata, se lahko vložnik pritoži zoper takšno ugotovitev s pisno pritožbo pri družbi GLI. Po prejemu pritožbe družba sproži interni nadzor, ki zagotovi, da je pritožnik obravnavan pošteno in zadovoljivo neželeni odločitvi navkljub, ob tem pa tudi zagotovimo neodvisnost odločanja. Nadzorni organi običajno nimajo takšnega postopka, saj sami odločajo o tem, ali bodo določen izdelek dopustili ali zavrnil na svojem območju ne glede na ugotovitve družbe GLI.

Čeprav je treba pritožbo nasloviti na ustreznega direktorja družbe GLI, lahko pritožbo prejme kdorkoli v organizaciji; ta nato pritožbo pošlje ustreznemu direktorju. Pritožbe v ZDA se posredujejo Višjemu direktorju za tehnično skladnost in zagotavljanje kakovosti v dokončno odločitev. Zunaj ZDA se pritožbe posredujejo primernemu direktorju ali določenemu vodstvenemu članu osebja v dokončno odločitev.

Med reševanjem pritožbe člani osebja organizacije pomagajo pri zbiranju dejstev, ki omogočajo dokončno odločitev. Po temeljiti oceni pritožbe in povezanih dejstev, družba GLI obvesti pritožnika o končni odločitvi. Če je to potrebno, GLI obvesti vlagatelja o drugih ukrepih, ki jih je sprejel za razrešitev situacije. Če je odločitev še vedno neugodna, nova pritožba ni mogoča, razen če so predloženi ali ugotovljeni drugi dokazi, ki lahko povzročijo preklic neugodne odločitve. Če je to primerno je treba slediti postopkom za interno neskladnost. GLI vse pritožbe razreši v roku 30 dni od njihovega prejema.

V kolikor se vložnik še vedno ne strinja z odločitvijo GLI o skladnosti, se lahko obrne neposredno na nadzorni organ. Odvisno od jurisdikcije, nadzorni organi vključujejo Odbore za igre na srečo, Ministrstva za finance, igralništvo ali igralni nadzor, oziroma Državne agencije za nadzor iger na srečo. Običajno je nadzorni organ odgovoren za končno odločitev glede skladnosti ali ustreznosti določenega izdelka v svoji jurisdikciji.

GLI lahko tudi stopi v stik z nadzornim organom za namene odločanja o skladnosti takrat, ko so standardi določene jurisdikcije nejasni, neobstoječi ali se ne nanašajo na značilnosti, karakteristike ali tehnologijo predloženega izdelka. To storimo zgolj, če se vložnik s tem strinja in navedeno ne vpliva na našo neodvisnost. Pravica pritožbe neodvisnemu razsodniku neposredno ali po notranjem nadzoru GLI, je predviden zgolj za jurisdikcijo Hong Kong; pritožba se pošlje Hong Kong International Arbitration Centre, kjer je vloga predmet pravil, ki jih je sprejel HKIAC. Nadaljnje informacije so na voljo na spletni strani www.hkiac.org.

10. Poslovni spori

Kakršno koli nestrinjanje med družbo GLI in stranko, ki ni pritožba, se šteje za poslovni spor.

Poslovni spori:

- vključujejo redne poslovne težave, kot so težave v zvezi z zaračunavanjem, pravočasnostjo in kakovostjo storitev,
- se nanašajo na katerekoli storitve družbe GLI,
- se rešujejo interno ali z arbitražo.

10.1. Reševanje poslovnih sporov

GLI vedno poskuša vsak poslovni spor razrešiti neposredno s stranko preko komunikacijskih poti, ki jih določa vodstvo družbe. GLI ob tem tudi preveri in oceni ravnanje zaposlenih, dokumentacijo ali evidence, vse z namenom zadovoljivo rešiti spor.

Oseba v organizaciji, ki prejme podatke o sporu glede storitev GLI, mora obvestiti Direktorja in opraviti določena dejanja. Spore glede zaračunavanja rešuje višje vodstvo in zaposleni v računovodstvu. Ostali spori, vključujoč pravna sredstva, se posredujejo Direktorju ali primernemu pravnemu svetovalcu organizacije v reševanje, v skladu s postopki, ki so določeni v tem dokumentu ali enakovrednimi postopki.

Poslovne spore, ki jih ni mogoče rešiti s sodelovanjem družbe GLI in stranke, in ki se nanašajo na storitve GLI oziroma na kršitve, prekinitve ali veljavnost le-teh, bosta stranki posredovali v reševanje mediatorju posamezniku, ki ga izbereta, ali, kadarkoli na željo katere izmed strank, v reševanje Ameriški zvezi arbitrov (»AAA«).

11. Arbitraža

AAA ima izkušnje pri razreševanju sporov, ki se nanašajo na mednarodne trgovino ali trgovino znotraj ZDA. Dodatne informacije so na voljo na spletni strani www.adr.org.

Opomba: Zahteve po arbitražni odločitvi glede izdelkov, ki smo jih ocenili ali certificirali za jurisdikcijo Hong Kong, lahko vložnik naslovi tudi na The Hong Kong International Arbitration Centre www.hkiac.org.

Če se spor ne razreši, se ga posreduje v reševanje samostojnemu arbitru, ki ga izberejo stranke v tridesetih (30) dneh od mediacije, ali, v primeru da do takega izbora ne pride, končnemu in zavezujočemu samostojnemu arbitru v skladu s Pravili mirnega reševanja sporov in arbitraže Mednarodne trgovinske zbornice, veljavnimi na dan sklenitve takega sporazuma, ki ga razen v primeru spora, ta dogovor o mediaciji ali arbitraži ureja. Mediacija in arbitraža se opravi na sedežu družbe GLI v kraju Lakewood, Ocean County, New Jersey, ZDA, ali v drugi pisarni GLI, ki ga sporazumno določita obe stranki.

Kakršen prisojen znesek (i) je zgolj znesek v korist stranke v višini, ki je v skladu s poštenostjo, pravičnostjo in Dogovorom; (ii) ne pomeni priznanja v zvezi z zadevo (kar vključuje, vendar ni omejeno na, veljavnost/kršitve patenta), oziroma izdaje obrazložitve prisojenega zneska; (iii) se v ustreznih pogojih (razen v patentnih sporih) šteje, da vključuje tudi škodo iz naslova začasne uredbe; (iv) zapade v plačilo v roku štirih (4) mesecev po imenovanju arbitrov; in (v) o njem lahko odloči katerikoli sodišče.

Zahteva po mediaciji in arbitraži se ne razume kot odpoved katerikoli pravici do odpovedi v skladu s tem sporazumom, arbiter pa ni pooblaščen da udejanji ali prisodi kakršnokoli korist razen tistih, osnovanih na pravicah in dolžnostih strank pred kakršnokoli odpovedjo.

Arbiter mora poznati pravo in tehnologijo, ki je predmet sporazuma, ter določi obseg spora, vendar ne more omejiti, razširiti ali kako drugače spremeniti pogojev sporazuma.

Sporazum se tolmači v skladu s pravom ZDA ter s pravom države New Jersey, ZDA, z izjemo kolizijskih pravil.

Vsaka stranka nosi svoje stroške, vendar pa stroške, povezane s plačilom in stroški mediatorja in arbitra, nosita vsaka do polovice.

Zahteve stranke po začasni odredbi sodišča se ne razume kot odpoved dolžnosti mediacije in arbitraže.

Arbitraža nima pravice do prisojanja kaznovalne ali druge škode, ki presega nadomestilo škode; obe stranki se nepreklicni odpovedujeta vsem takšnim zahtevkom.

Stranki, njuni predstavniki, ostali udeleženci ter mediator in arbiter so zavezani k molčečnosti glede obstoja, vsebine in rezultate mediacije ter arbitraže.

12. Dodatne informacije

12.1. **GLI Access** spletni dostop

GLI omogoča vlagateljem, nadzornim organom in pooblaščenim strankam dostop do poročil, datotek, pripomočkov za verifikacijo in ostalih informacij v zvezi z njihovimi izdelki in območji preko spletne strani z varnim dostopom. Dostop do GLIACCESS® se omogoča strankam GLI brezplačno po predhodnem stiku z našo pisarno.

12.2. Orodja za verifikacijo

GLI uporablja naslednja orodja za generiranje podpisov kot so CRC-16, CRC-32, MD-5 ter SHA-1 za namene preverjanja pristnosti in verifikacije programske opreme:

- GLI VERIFY®
- GLI SFCK
- Kobetron™
 - GI-3000
 - GI-4000
 - LT-400
 - RD-700

Ostala orodja in/ali metode verifikacije lahko uporabimo, če to zahtevajo ali dovoljujejo predpisi nadzornega organa.

12.3. Hranjenje naprav in podatkov

Vsi prostori družbe GLI imajo primerne prostore za hranjenje in varovanje igralnih naprav ne glede na to, ali so trenutno v fazi preizkusa ali ne. Naši prostori imajo postopke nadzora nad zalogami in za rokovanje z napravami. Mediji s programsko opremo se hranijo na varovani lokaciji znotraj prostorov družbe GLI, ki je nadzorovana 24 ur na dan, sedem dni v tednu. Dostop do teh lokacij hrambe je omogočen samo določenim osebam, zaposlenim v družbi GLI. Vsa predložena programska oprema je razvrščena in evidentirana s strani vloge, ki se dodeli projektu, ter z identifikacijsko številko programske opreme.

12.4. Zaupnost in varovanje informacij/podatkov

GLI vzdržuje strogo politiko zasebnosti ter se drži postopkov, katerih namen je varovanje organizacije in strank. Vse evidence preizkusov, pregledov ali ostalih ocenjevanj so tajna lastnina družbe GLI. Te evidence se dajo na razpolago le drugim družbam GLI, razen kjer razkritje zahteva pravni predpis, pogodben sporazum ali direktiva nadzornega organa. GLI ne dovoljuje razkritja zaupnih podatkov o strankah tretjim osebam brez predhodnih previdnostnih ukrepov, ki jih predpiše naš pravni svetovalec. Regulatorji lahko

pregledujejo evidence o delu, ki ga opravljamo v njihovem imenu, v naših prostorih med uradnimi urami. Vlagatelji lahko pregledujejo evidence, ki se specifično tičejo njihovih vlog, v naših prostorih med uradnimi urami.

Poleg rutinskih preverjanj ozadja naših zaposlenih, so računalniški sistemi in pripomočki družbe GLI opremljeni z varnostnimi in kontrolnimi orodji, ki preprečujejo nepooblaščen dostop do evidenc. Vsi prostori družbe GLI so opremljeni s potrebnimi varnostnimi omejitvami in nadzorom dostopa za preprečevanje dostopa nepooblaščenih posameznikov. Dostop do mreže in računalnikov nadzoruje in pregleduje oddelek informacijske tehnologije.

Prosimo, stopite v stik z nami, če želite dodatne informacije o naših politikah in postopkih.

12.5. Dodeljevanje preizkusnih in preglednih opravil

GLI lahko dodeli opravila drugim družbam GLI ali podružnicam s primerno sposobnostjo, ki se dokaže z ocenitvijo ali z obstojem primerljive akreditacije, ki jo pokriva sporazum o vzajemnem priznavanju.

Tako dobavitelji kot nadzorni organi ugotavljajo, da je to privlačna lastnost GLI, ki jim omogoča najvišjo raven storitev. Ta praksa prav tako omogoča vzdrževanje primernega ravnotežja dela in omogoča uporabo zaposlenih z največ izkušnjami z določeno stranko, izdelkom ali območjem, kadar je to le mogoče. Prav tako daje strankam širšo bazo znanja ter podporo v številnih časovnih pasovih in jezikih.

Pisarna GLI, ki je odgovorna za delo, sporoči zahteve glede dela odgovornim osebam v pisarni, ki opravlja delo, kar zagotavlja, da so za izpolnitev zahtevka na voljo ustrezni viri.

Terensko inšpekcijsko delo se navadno ne daje v podizvedbo družbam, ki niso del skupine GLI. Izjeme lahko obstajajo v primeru, ko območje, predpis nadzornega organa, ali drug dogovor med GLI, stranko ter izvajalcem pregleda pooblašča ali določa izvajalca pregleda. GLI lahko zaposlene na terenu dopolni z usposobljenim osebjem, zaposlenim na podlagi pogodbe, če je to potrebno. Vsaka oseba, zaposlena na tej podlagi, je predmet vseh običajnih zahtev in dolžnosti v povezavi z delom. To vključuje pregled preteklosti zaposlenega, izobraževanje, nadzor nad delom in dogovor o zaupnosti.

V primeru, da GLI zaupa delo drugemu laboratoriju, na primer preskušanje EMS oziroma varnostno preizkušanje, mora biti tak laboratorij ocenjen, da opravlja akreditirano delo, primerno zahtevam. GLI določi takšne ponudnike storitev ter vzdržuje evidence njihovih ocenjevanj.

GLI ne sme in ne zaupa opravil certificiranja drugim družbam, vključujoč drugim pisarnam GLI. Pisarna, ki je zadolžena za certificiranje, se določi ob prejemu vloge ali pregledu zahtevka. To se navadno primeri, ko se zahtevki za več območij predloži tisti pisarni, ki bo preizkus opravila, vendar ne bo izdala poročila za vsa območja, ki so navedena v zahtevku.

12.6. Logotipi, slike in blagovne znamke GLI

Logotipi GLI, "GAMING LABS CERTIFIED", "ASK THE GAMING LAB", "GLI VERIFY", "GLIACCESS", "GLI UNIVERSITY", "WHERE THE GAME BEGINS" ter ostale znamke so registrirane blagovne znamke, blagovne znamke ali storitvene znamke družbe Gaming Laboratories International, LLC (**GLI**), s sedežem 600 Airport Road, Lakewood, NJ, ZDA. Odsotnost imena ali logotipa v tem seznamu ne predstavlja odpovedi družbe GLI kateri izmed svojih pravic v zvezi s pravicami industrijske lastnine.

Vse blagovne znamke GLI so zaščitene s sporazumi o blagovnih znamkah v ZDA in po svetu. Uporaba slik, logotipov ali ostalih registriranih blagovnih znamk GLI je prepovedana brez izrecne pisne privolitve GLI. Logotipi in blagovne znamke GLI ne smejo biti uporabljeni za spodbujanje, promocijo ali kakršnokoli namigovanje, da ima GLI kakršenkoli interes v razvoju igralnih izdelkov. Ne uporabljajte logotipov GLI na ali v povezavi z izdelki, embalažo, priročniki, promocijskimi ali oglaševalskimi materiali, ali spletnih straneh za katerikoli namen brez izrecne pisne privolitve družbe GLI. Ne uporabljajte oznak GLI na način, ki nakazuje, da ima GLI kakršnekoli pravne vezi z vašim podjetjem.

Z izjemo znamke "Gaming Labs Certified", blagovnih znamk GLI ni mogoče uporabiti na kakršenkoli način, ki izraža ali nakazuje na povezavo, sponzorstvo, spodbujanje, potrditev, ali dovoljenje. Uporaba znamke "Gaming Labs Certified" je dovoljeno na način, kot je določeno v tem dokumentu. Oglejte si oddelek s pogoji uporabe znamke »Gaming Labs Certified« za več informacij.

13. Znamka »Gaming Labs Certified«

13.1. Splošni podatki

Znamka »Gaming Labs Certified« je registrirana blagovna znamka družbe Gaming Laboratories International, LLC, ki se uporablja na izdelkih in povezanih dokumentih, ki jih je kot skladne potrdila pooblaščen družba GLI. Uporaba znaka potrjuje, da je GLI potrjene izdelke preskusil in ugotovil, da so skladni z zahtevanimi standardi. Tehnične in poslovne postopke, ki jih GLI uporablja, preverimo z vidika skladnosti z mednarodnimi standardi kakovosti in sposobnosti. Namen znaka je vzbuditi zaupanje v izdelke po preskušanju. Hkrati naslovniku posreduje sporočilo, da bosta GLI in uporabnik znaka sprejela ustrezne ukrepe, da bodo certificirani izdelki ostali skladni z navedenimi zahtevami.

Primer stilizirane različice oznake prikazujemo spodaj:



V Las Vegasu, Nevada, se nahaja oddelek za marketing družbe GLI. Ta oddelek nadzoruje in odobrava uporabo znaka »Gaming Labs Certified« na podlagi podatkov, ki jih pridobi od drugih pisarn, ki izdajajo poročila, in na podlagi navodil pravnega svetovalca. To nam pomaga graditi dosledno znamko in omogoča boljši nadzor, ki ga opravlja en oddelek, ki poroča neposredno Direktorju družbe na njenem sedežu. Hkrati pripomore k izboljšanju postopkov certificiranja, saj zagotavlja globalen pristop k upravljanju tveganj, ki izhajajo iz uporabe znaka. Družba GLI, ki je odgovorna za posamezen certifikat, mora spremljati izdane certifikate in po potrebi opozoriti oddelek za marketing, ko je primerno odobriti ali zavrniti pravico do uporabe znaka. Osebe družbe GLI pomaga oddelku za marketing in drugim oddelkom pri izvedbi tega postopka (npr. kontrola, preskušanje, raziskave, pregled dokumentacije, ipd.).

GLI ne bo odrekel uporabe tega znaka katerikoli osebi razen v primeru, ko pogoji za pridobitev znamke "Gaming Labs Certified" niso izpolnjeni. Ko je znamka dana na uporabo dobavitelju, se mu ne zaračuna stroškov uporabe znamke »Gaming Labs Certified«.

Dobavitelji opreme, ki jo je predhodno ocenila GLI, lahko zahtevajo prenos potrditve na druge primerne standarde, za katere lahko GLI izda poročila o potrditvi.

Ko je pravica do uporabe znamke »Gaming Labs Certified« odobrena, se ta ne sme prenesti ali dodeliti tretji osebi brez sklenitve novega dogovora oziroma brez pisne privolitve družbe Gaming Laboratories International, LLC v določenih izjemnih primerih. Zahteve za privolitev se predložijo družbi GLI pisno. Zahteve bomo obravnavali od primera do primera.

Če ni drugače določeno, je uporaba znamke »Gaming Labs Certified« trajna za skladne izdelke, ki jih potrdi GLI, pod pogojem, da uporabnik spoštuje Pogoje uporabe. GLI lahko podaljša katerokoli določeno obdobje uporabe, kot v primerih, ko je potrebno izdelke ponovno potrditi. Takšno podaljšanje se lahko dovoli, če GLI ne more brez krivde uporabnika ponovno potrditi izdelkov, ali v primeru, ko se primeren sporazum med uporabnikom in GLI sklene v pisni obliki.

GLI vzdržuje elektronski register vseh uporabnikov znaka »Gaming Labs Certified«, ki je na voljo na svetovnem sedežu družbe GLI. Register vsebuje podatke o uporabnikih in relevantnih standardih ter podatke o izdelku, za katerega je bilo dovoljenje za uporabo znaka prvič dano. Zainteresirane stranke in javnost lahko te podatke pregledujejo na zahtevo, pri čemer je treba zahtevo po pregledu podatkov oddati najmanj 60 dni pred želenim datumom pregleda, razen v primeru drugačnega dogovora, zakonske zahteve oziroma v primeru privoljenja GLI. Vse zahteve morata potrditi uslužbenec ali glavni direktor družbe GLI.

GLI je uradne izvode pravil, ki urejajo uporabo znaka »Gaming Labs Certified«, predložil uradom za intelektualno lastnino oziroma drugim ustreznim nadzornim organom različnih držav. Kjer tako zahteva nadzorni organ, GLI nadzorni organ vnaprej obvesti oziroma zahteva soglasje nadzornega organa k spremembami pravil. V takšnih državah se nobena sprememba pravil ne uveljavi ali uporabi pred oziroma brez soglasja nadzornega organa. GLI objavi morebitne spremembe pravil, kjer je bilo soglasje nadzornega organa zahtevano, a ne še dano, na ločenem dokumentu na svoji spletni strani, in sicer na tisti strani, kjer se nahaja tudi vloga za uporabo znaka »Gaming Labs Certified«. V tem dokumentu se označijo deli predlaganih sprememb, skupaj z navedbo držav, kjer je bilo soglasje nadzornega organa zahtevano, a ne še dano. GLI svoje uporabnike in deležnike vnaprej obvešča o morebitnih predlaganih spremembah postopka certificiranja v družbi GLI ali pravil, ki urejajo uporabo znaka, in sicer še pred njihovo veljavnostjo oziroma zahtevanjem soglasja nadzornega organa. Zainteresirane stranke lahko obvestila o spremembah postopka prejmejo na zahtevo.

V Hong Kongu so edina veljavna pravila glede uporabe znamke »Gaming Labs Certified« tista, ki jih je sprejel in potrdil Hong Kong Registrar of Trade Marks. Gre za popolna pravila, ki urejajo odobritev dobaviteljev, da uporabljajo znamko »Gaming Labs Certified«. Morebitne spremembe pravil ne stopijo v veljavo v Hong Kongu pred njihovim formalnim sprejemom s strani Hong Kong Registrar of Trade Marks.

13.2. Pridobitev pravice do uporabe znamke

GLI dovoljuje uporabo znamke »Gaming Labs Certified« organizacijam, ki so predložile izdelke, za katere je družba GLI ugotovila, da ustrezajo vsem kriterijem skladnosti standard(om) GLI ali drugim objavljenim zahtevam nadzornega organa.

Zahteva za uporabo znamke »Gaming Labs Certified« se predloži pisno ali preko elektronskega obrazca na spletni strani.

Navadno velja, da mora biti prosilec lastnik ali v položaju, da dokaže dovoljenje za uporabo ali izvrševanje pravic intelektualne lastnine v zvezi z izdelkom, ki ga GLI potrdi.

Prosilec mora predložiti vse potrebne sklicevalne podatke za potrditev veljavnosti potrditve GLI v zvezi z izdelkom, če je to potrebno (npr. poročilo ali ID številka izdelka).

Prosilec se mora tudi strinjati, da bo spoštoval Pogoje uporabe ter predložiti nameravano uporabo oznake v predhodni pregled GLI pred uporabo.

Dodatne informacije lahko dobite s klicem katere od naših pisarn ali tako, da stopite v stik z nami preko spletne strani.

13.3. Pogoji uporabe

Tisti, ki želijo uporabiti znamko »Gaming Labs Certified«, morajo svoje izdelke predhodno predložiti v ocenjevanje pooblaščenim družbi GLI, ki oceni skladnost z dokumentiranimi ali objavljenimi zahtevami. To vključuje, med drugim, standarde, ki so navedeni v razdelku "GLI standardi" v tem priročniku, na spletni strani GLI ali določenih s strani nadzornega organa. GLI pričakuje, da bo ob uvedbi novih tehnologij pripravil dodatne standarde ter dopolnil obstoječe standarde tako, da bodo ustrezali posebnim zahtevam sektorja iger na srečo. Popoln seznam standardov GLI, ki jih GLI objavlja, je na voljo na www.gaminglabs.com.

Za pridobitev in nadaljnjo uporabo znamke »Gaming Labs Certified«, mora prosilec sprejeti naslednje pogoje:

- omogočiti družbi GLI dostop do dodatnih informacij, kopij originalnih dokumentov, in vseh drugih evidenc, ki so potrebne za izpolnitev zahtevka ali določitev veljavnosti potrditve;
- omogočiti družbi GLI, da letno prisostvuje proizvodnemu procesu izdelkov, ki jih GLI potrjuje;
- zagotoviti, da se specifikacije izdelkov z znamko »Gaming Labs Certified« ne spreminjajo, oziroma obvestiti družbo GLI, v kolikor pride do takšnih sprememb;
- uporabiti oznako na, ali sklicujoč le na specifične izdelke, ki jih je potrdila družba Gaming Labs

- International, ter na standard, ki se nanasa na potrditev;
- upoštevati odobrene smernice pozicioniranja pri uporabi oznake;
 - vzdrževati evidenco vseh pritožb strank v zvezi s potrjenimi izdelki;
 - prenehati z uporabo znamke »Gaming Labs Certified« v skladu s Smernicami ob prenehanju uporabe;
 - obvestiti družbo GLI v primeru ugotovljenih pomanjkljivosti, ki lahko negativno vplivajo na veljavnost potrditve;
 - zagotoviti, da je kakršenkoli dokument o preizkusu, pregledu ali potrditvi, ki ga izda družba GLI, uporabljen le znotraj izvirnega konteksta, za svoj namen in samo za izdelek(e), na katere se dokument sklicuje;
 - ne dajati napačnih ali zavajajočih izjav, ki lahko napačno predstavljajo izdelek(e) ali vsebino dokumenta o preizkusu, pregledu ali potrditvi GLI, ki lahko očrnijo ugled GLI ali poročila.

13.4. Zahteve za uporabo

GLI mora preveriti in potrditi pozicioniranje in kakršenkoli način uporabe znamke »Gaming Labs Certified«. GLI potrdi pravilnost specifičnih standard(ov) GLI, v skladu s katerimi uporabnik se sklicuje na potrditev. Slike lahko dobite tako, da stopite v stik z GLI Las Vegas, 7160 Amigo Street, Las Vegas, Nevada 89119, USA – Attention: Marketing. Pozicioniranje znamke »Gaming Labs Certified« označuje tudi standard, v skladu s katerim je bil izdelek potrjen.

Znamke »Gaming Labs Certified« ni mogoče uporabiti v povedi, v okviru, ali kako drugače omejeno, zasukano ali pod kotom, povečano ali v kako drugače spremenjenem stanju od tistega v licenci, razen v kolikor to dovoljujejo pogoji tega sporazuma.

13.5. Priznanje blagovne znamke

Kadar je to predpisano, morajo uporabniki izrecno priznati uporabo blagovne znamke »Gaming Labs Certified«. To priznanje je pomembno, saj opomni konkurente, imetnike licenc, stranke in druge, da si Gaming Labs International, LLC, pridružuje izključne pravice do znamke in njene uporabe. Pravilno priznanje se glasi:

Znamka "Gaming Labs Certified" je registrirana blagovna znamka podjetja Gaming Labs International, LLC, v ZDA in drugih državah.

13.6. Kontrola in nadzor

GLI ima resen pristop do uporabe vseh svojih blagovnih, storitvenih in potrditvenih znamk. Aktivnosti za nadzor nad uporabo teh znamk vključujejo, med drugim:

- prisotnost na sejnih po svetu z namenom evidentirati uporabo znamke »Gaming Labs Certified«;
- pregledovanje strokovnega in potrošniškega tiska, ter tudi komercialnih in nekomercialnih strani, za vse uporabe znamke »Gaming Labs Certified«;
- obveznost zaposlenih, da poročajo o uporabi znamke »Gaming Labs Certified« med rutinskimi pregledi po celem svetu ali opazovanju igralnih naprav v uporabi.

13.7. Smernice ob prenehanju uporabe

GLI ima pravico pooblaščenega uporabnika pisno obvestiti o prenehanju pravice do uporabe znamke »Gaming Labs Certified« takoj ob nastopu katerega od naslednjih dogodkov:

13.7.1. Kršitev pogojev

Pooblaščen uporabnik je kršil enega ali več predpisov, kršitev pa ni odstranjena v roku 30 dni od vročitve pisnega obvestila, v katerem GLI navede kršitev.

13.7.2. Neprimeren pooblaščen uporabnik

Pooblaščen uporabnik:

- je prenehal s poslovanjem, postane insolventen, oziroma

- mu je imenovan stečajni upravitelj ali podobna oseba za vsa ali znaten del sredstev, oziroma
- je sprejel odločitev o prenehanju poslovanja (razen za namene združitve ali prestrukturiranja), oziroma
- je izdan slep sodišča o prenehanju, oziroma
- sprejme sklep ali prejme odločbo sodišča o začetku likvidacije.

Družba GLI je uporabnika obvestila, da izdelek(i) ne ustrezajo več relevantnim standardom v skladu s katerimi je bila potrditev izdana, potrditev pa je zato PREKLICANA, zaradi razlogov, odkritih po potrditvi. Gaming Laboratories International, LLC da dobavitelju rok najmanj 60 dni, v katerem lahko popravi ugotovljene pomanjkljivosti, zaradi katerih je potrjen izdelek pravzaprav neskladen.

13. 8. Nepooblaščen uporaba

GLI ima namen zaščititi svoje interese, ugled, in zavezanost kvalitetnim storitvam preizkušanja, pregleda in potrditve. GLI zato agresivno uveljavlja svoje pravice do znamke "Gaming Labs Certified" v skladu s pravom ZDA in mednarodnim pravom o uporabi blagovnih znamk. GLI si bo prizadeval pridobiti začasne sodne odredbe, zahtevati izrek kazni, povrnitev škode ter uporabil druga pravna sredstva v zvezi s kršitvami ali zaznanimi kršitvami uporabe svojih registriranih blagovnih znamk. To se nanaša na dejansko uporabo znamke ali podobne znamke, ki lahko zavede ali spravi v zmotno osebo, ki misli, da je GLI potrdil ali se kako drugače strinjal z izdelkom, ko dejansko do tega ni prišlo.

14. Opis drugih povezanih storitev

GLI ponuja tudi druge storitve strankam s področja iger na srečo, ki so sicer povezane z našimi storitvami potrjevanja, vendar neodvisne od procesa potrjevanja. GLI ne ponuja potrdil o potrditvi za spodaj navedene storitve. GLI prav tako ne izjavlja, da bodo te storitve pospešile ali zagotovile potrditev sedanjih ali bodočih vlog.

14.1. Svetovanje

GLI velikokrat dela v vlogi svetovalca, kjer pomaga nadzornim organom pri procesih pregledovanja, priprave zakonodaje in tehničnih standardov za igralne naprave, povezano opremo, stavne naprave, interne kontrole, pravila igre, izvajanje igralništva ali na drugih področjih, kjer je to potrebno.

Izkušnje, ki jih je družba GLI pridobila skozi leta nujenja storitev svetovanja o tehnični skladnosti se začnejo z identifikacijo pravih in določnih tehničnih standardov, s katerimi mora biti igralna oprema skladna, če želi biti skladna z javnim redom in zaščititi igralniške javnost. Tehnični standardi so osnova, na katerih lahko nadzorni organi za igre na srečo izvajajo pravila in zakonodajo, z namenom zaščite in varovanja celovitosti igranja na vsaki lokaciji.

14.2. Izobraževanje

Družba GLI je prepričana, da morajo imeti jurisdikcije za učinkovit nadzor nad izvajanjem operacij ažurne informacije o igralnih napravah, računalniških sistemih ter strojni in programski opremi v igralnicah, namenjena javnosti. Zaradi tega ponuja družba GLI izobraževanje tako v naših pisarnah kot na terenu.

14.3. Forenzično ocenjevanje

Storitve forenzičnega ocenjevanja so na voljo nadzornim organom, ki zahtevajo neodvisno analizo nedelovanja naprave ali vprašljivega poteka igranja v določenem igralnem salonu.

Takšno delo zahteva višjega inženirja ali tehničnega strokovnjaka z izkazanim znanjem in strokovnostjo za relevantno napravo.

Inženirji, ki opravljajo storitve forenzične analize, sodelujejo z osebjem tehnične skladnosti za identifikacijo, zajem ali izločitev relevantnih postavk preiskave in poročila.