

I. Leistungsübersicht OASIS GlüStV 2021

Für den Anschluss an das Sperrsystem OASIS werden zwei Möglichkeiten angeboten:

- Webservice für größere und automatisierte Abfragen (OASIS WS)
- Webseite für manuelle Abfragen des Sperrsystems (OASIS WEB)

Mit OASIS WEB steht ein Programm zur Verfügung, das über einen Internetbrowser (z.B. Internet Explorer) aufgerufen wird. Über entsprechenden Masken, in die Kundendaten eingegeben werden, können Sperren abgefragt sowie je nach Berechtigung auch Sperren eingetragen, geändert und aufgehoben werden.

Falls die Lösung OASIS WEB, die ein händisches Erfassen der Kundendaten in das Programm erfordert, nicht ausreicht, besteht die Möglichkeit, sich über eine eigene Programmlösung oder über die Programmlösung eines Dritten (Dienstleisters) an OASIS GlüStV anzuschließen. Hierfür steht die Schnittstelle OASIS WS zur Verfügung.

Es ist möglich, beide Lösungen zu kombinieren, in dem die Eigen- oder Fremdlösung beispielsweise nur zur Abfrage, ob der Kunde gesperrt ist, genutzt wird. Die beantragten Spielersperren können dann über das von uns angebotene Programm OASIS WEB verwaltet (eingetragen, geändert, aufgehoben) werden.

1. Anwendungsfälle

Mit OASIS GlüStV werden folgende Anwendungsfälle realisiert:

- Abfragen des Spielerstatus:** OASIS GlüStV 2021 ermöglicht es, jeden Spieler¹ durch eine entsprechende Abfrage zu überprüfen, um den Spielerstatus („gesperrt“ oder „nicht gesperrt“) festzustellen.
- Eintragen einer Spielersperre:** Mit OASIS GlüStV 2021 kann aus Gründen der Suchtprävention und/oder -bekämpfung eine Selbstsperre oder eine Fremdsperre eingetragen werden. Die Information über eine neu eingetragene Spielersperre steht unmittelbar ab dem Zeitpunkt der Abspeicherung der Sperrdaten im Spielersperrsystem allen angeschlossenen Nutzern von OASIS GlüStV 2021 zur Verfügung. Neben unbefristeten können befristete Selbstsperren im Spielersperrsystem OASIS GlüStV 2021 eingetragen werden; die Mindestfrist einer befristeten Selbstsperre beträgt drei Monate.
- Ändern von Spielerdaten:** Über OASIS GlüStV 2021 können Spielerdaten von demjenigen Nutzer, der die Sperre eingetragen hat, geändert werden. Änderungen stehen ab dem Zeitpunkt der Abspeicherung der im System allen angeschlossenen Nutzern von OASIS GlüStV zur Verfügung.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsneutrale Differenzierung (z.B. Nutzerin / Nutzer) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Leistungsübersicht und technische Anforderungen OASIS GlüStV 2021

- d) **Abfragen des Spielerstatus vor dem Versand von Werbung sowie der Gewährung von Boni und Rabatten:** OASIS GlüStV 2021 stellt eine eigene Schnittstelle zur Verfügung, über die
- vor dem Versand von Werbung eine entsprechende Abfrage zum Spielerstatus durchzuführen ist und
 - vor der Gewährung von Boni und Rabatten zu verifizieren ist, ob es sich um einen Spieler handelt, dessen Sperrdatei aufgehoben worden ist und dem daher keine Boni und Rabatte gewährt werden dürfen.
- e) **Aufheben der Sperre:** Die Aufhebung von Sperrdateien obliegt der für die Führung der Sperrdatei zuständigen Behörde (Regierungspräsidium Darmstadt). Sobald die Aufhebung einer Sperre im System gespeichert ist, wird die Sperre bei einer Statusabfrage nicht mehr gefunden.

OASIS GlüStV 2021 ermöglicht sowohl Einzelabfragen zum Spielerstatus, als auch Batchabfragen. Eine Batchabfrage ermöglicht eine hohe Anzahl von Abfragen in gebündelter Form. Standarddatenbestände (z. B. Abonnementprüfungen) sollen grundsätzlich mit Hilfe von Batchabfragen überprüft werden.

Die Einzelheiten des Leistungsumfanges ergeben sich aus der Schnittstellenbeschreibung OASIS WS und der Anwenderanleitung OASIS WEB. Diese Dokumente stehen in der jeweils aktuell gültigen Fassung auf der Homepage des Regierungspräsidiums Darmstadt zur Verfügung.

2. Support

- a) Es wird ein telefonischer Anwendersupport bei der Hessischen Zentrale für Datenverarbeitung (First-Level-Support) zur Verfügung gestellt:

OASIS Hotline: 06652 / 187 22 12

- b) Der Anwendersupport steht von Montag – Sonntag, von 00:00 Uhr – 24:00 Uhr (7*24) zur Verfügung.
- c) Die Meldung von Anfragen, Systemfehlern oder -ausfällen wird vom Supportteam in Form von Tickets aufgenommen und kategorisiert.
- d) Reaktionszeiten (RZt):

Ticket	Kategorie A	Reaktionszeit	1 Stunde
Ticket	Kategorie B	Reaktionszeit	2 Stunden
Ticket	Kategorie C	Reaktionszeit	4 Stunden
Ticket	Kategorie D	Reaktionszeit	12 Stunden

Erläuterung der Kategorien:

Leistungsübersicht und technische Anforderungen OASIS GlüStV 2021

- A** Eine geschäftsprozessunterstützende Anwendung oder Funktion ist nicht verfügbar. Es gibt keine Ausweichmöglichkeiten und es sind mehrere User betroffen.
- B** Es ist eine geschäftsprozessunterstützende Anwendung oder Funktion nicht verfügbar, wovon mehrere User betroffen sind, es gibt jedoch Ausweichmöglichkeiten oder es ist eine geschäftsprozessunterstützende Anwendung oder Funktion nicht verfügbar, wovon (nur) ein User betroffen ist, dabei gibt es keine Ausweichmöglichkeiten.
- C** Es ist eine geschäftsprozessunterstützende Anwendung oder Funktion zum Teil beeinträchtigt, wovon mehrere User betroffen sind oder eine den Geschäftsprozess unterstützende Anwendung oder Funktion ist nicht verfügbar, wovon ein User betroffen ist, es gibt jedoch Ausweichmöglichkeiten.
- D** Es ist eine geschäftsprozessunterstützende Anwendung oder Funktion zum Teil beeinträchtigt, wovon ein User betroffen ist oder es handelt sich um eine Anfrage zum Handling.

Die Reaktionsdauer besagt, wann spätestens mit der Bearbeitung des Tickets begonnen wird.

- e) Störungsmeldungen bezüglich erheblicher Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit des Systems werden auch per Mail an die Nutzer und Dienstleister bekannt gegeben.
- f) Das Land Hessen behält sich vor, im Regelfall an jedem Dienstag der Woche von 6 bis 10 Uhr Wartungen an der technischen Basisinfrastruktur des Systems oder für Releaseänderungen der Anwendung vorzunehmen, die evtl. zu Verzögerungen im OASIS System (und damit auch bei OASIS GlüStV 2021) führen können. Bei Bedarf wird ein weiteres Wartungsfenster dienstags in der Zeit von 18 Uhr bis 22 Uhr genutzt, in der Regel ohne Downtime und nach vorheriger Anmeldung.

Darüber hinausreichende Wartungsarbeiten werden nur bei höchster Dringlichkeit, z.B. um sicherheitsrelevante Systemanpassungen vorzunehmen, nach Anmeldung durchgeführt.

Alle Wartungen des Kundenservice OASIS werden, soweit möglich in der Art geplant und durchgeführt, dass Wartungsaktivitäten grundsätzlich keine geplante Downtime für den Kundenservice Spielerstatusabfrage erfordern.

- g) Sichergestellt wird eine Verfügbarkeit von OASIS GlüStV von 99% bei Einzelabfragen im Kalendermonat, unbeschadet angekündigter Wartungsfenster.

3. Fachlicher Ansprechpartner Land Hessen

Fachlicher Ansprechpartner seitens des Regierungspräsidiums Darmstadt ist das Dezernat III 34 - Glücksspiel:

Postalische Anschrift: Regierungspräsidium Darmstadt
 Dezernat III 34 - Glücksspiel
 Wilhelminenstraße 1-3
 64283 Darmstadt

E-Mail: osis@rpd.hessen.de

Telefon: +49 6151 / 12 5463

Servicezeiten: Montag – Donnerstag: 09:00 – 16:00 Uhr, Freitag: 09:00 – 15:00 Uhr

Anfragen werden nur im Rahmen der o.g. Servicezeiten bearbeitet.

4. Technischer Ansprechpartner Land Hessen

Technischer Ansprechpartner des Landes Hessen ist die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung (HZD).

Neben der telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Anwendersupport (Hotline, siehe oben unter Ziff. 1.2., Erreichbarkeit 7*24) besteht die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit dem technischen Ansprechpartner Land Hessen über die E-Mail-Adresse:

IT-Service-Desk@hzd.hessen.de.

Bei Problemen bzgl. der Erreichbarkeit von OASIS wenden Sie sich bitte an die Hotline (06652 / 187 22 12).

II. Technische Anforderungen

1. Für den technischen Anschluss an OASIS GlüStV 2021 hat der Nutzer selbst zu sorgen. Es sind die auf der Homepage des Regierungspräsidiums Darmstadt zur Verfügung gestellten Hinweise und Informationen zu beachten.
2. Angeschlossen wird der Nutzer sowie alle von ihm benannten Standorte.
3. Aus Gründen der IT-Sicherheit ist für den Anschluss an OASIS GlüStV 2021 ein Client-Zertifikat einzusetzen. Sollen mehrere Standorte und/oder Internetseiten (Betriebsstätten) eines Nutzers angeschlossen werden, ist nur ein Client-Zertifikat für alle Betriebsstätten erforderlich. Dieses muss in allen Betriebsstätten installiert werden.

Ein Client-Zertifikat wird ohne weitere Kosten direkt von der HZD zur Verfügung gestellt. Die Erstellung der Client-Zertifikate erfolgt automatisch nach dem erfolgreichen Vertragsabschluss bzw. rechtzeitig vor Ablauf eines bestehenden Zertifikats.

4. Der Zugang zu OASIS GlüStV 2021 erfolgt entsprechend der Vereinbarung im Nutzungsvertrag mittels Webbrowser (OASIS WEB) und/oder mittels Anschluss an die Schnittstelle (OASIS WS). Die Lauffähigkeit von OASIS WEB ist für folgende Browser bestätigt:
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
 - Microsoft Internet Explorer
 - Die jeweils aktuelle Version der genannten Browser ist der Anwenderanleitung OASIS WEB zu entnehmen (s. Homepage des Regierungspräsidiums Darmstadt: <https://rp-darmstadt.hessen.de/glücksspielstaatsvertrag>).
 - Die Abwärtskompatibilität (Verwendbarkeit älterer Versionen) ist nicht gewährleistet.
 - Kompatibilität zu neueren Versionen kann nicht gewährleistet werden, obwohl es wahrscheinlich ist, dass es nur selten Auswirkungen auf die eingesetzten Funktionalitäten geben wird.
 - Java-Script muss aktiviert sein.

Leistungsübersicht und technische Anforderungen OASIS GlüStV 2021

5. Bei einem Anschluss über OASIS WS muss für die Anschlusslösung eine Freigabeerklärung vorliegen. Die Freigabeerklärung wird vom Regierungspräsidium Darmstadt erteilt.

Das Batchverfahren kommt erst ab einer Abfragegröße von über 25.000 Sperrabfragen zum Einsatz. Die Rahmenbedingungen für die Batchabfragen des Nutzers werden im „Formblatt Batchabfrage“ vereinbart. Dort sind insbesondere das Volumen für die Batchabfragen sowie das Zeitfenster, in dem die Batchabfragen durchgeführt werden dürfen, festgelegt.

III. Änderungen des Spielersperrsystems OASIS GlüStV 2021

- a) Das Land Hessen ist berechtigt, das Spielersperrsystem OASIS GlüStV 2021, seine Benutzeroberfläche und Funktionalitäten ohne Abstimmung mit dem Nutzer zu ändern, wenn
- diese Leistungen Produkte anderer Hersteller enthalten und diese Produkte dem Land Hessen nicht mehr oder nur noch in geänderter Form zur Verfügung stehen, ohne dass dies auf Umstände zurückzuführen ist, die das Land Hessen zu vertreten hat,
 - neue gesetzliche Anforderungen oder behördliche Auflagen eine Änderung notwendig machen,
 - die vereinbarten Leistungen nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik, den Sicherheitsbestimmungen oder dem Datenschutz entsprechen oder ihre Lauffähigkeit nicht mehr gewährleistet ist oder
 - die vereinbarten Leistungen ganz oder teilweise gegen gleich- oder höherwertige Leistungen ausgetauscht werden und die vereinbarte Soll-Beschaffenheit im Wesentlichen unverändert bleibt (z.B. Aufnahme neuer Funktionalitäten).
- b) Änderungen werden dem Nutzer mindestens 2 Wochen vor ihrem Wirksamwerden auf der Homepage des Regierungspräsidiums Darmstadt und/oder per Mail mitgeteilt.

IV. Aktuelle Informationen

Aktuelle Informationen zum Spielersperrsystem OASIS GlüStV werden dem Nutzer auf der Homepage des Regierungspräsidiums Darmstadt zur Verfügung gestellt.