



Leistungsbeschreibung

Foyer-Überwachung VR-Banken

IHR ANSPRECHPARTNER

VR Security Plus Hotline

Tel. +49 69 38076-4888

Security-Plus@ratiodata.de

1	Leistungsbeschreibung	2
1.1	Leistungsinhalte	2
1.1.1	Ereignisauslösung und Fernwirken	2
1.2	Servicelevel	3
2	Mitwirkungspflichten der Bank	3
3	Systemvoraussetzungen	3
4	Laufzeit und Kündigung	4
5	Preismodell	4
6	Regelungen zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO	5

1 Leistungsbeschreibung

1.1 Leistungsinhalte

Das Modul „Foyer-Überwachung“ beinhaltet folgende Leistungen:

- Überwachung der Alerts (Verdachtsmeldungen) einer VÜA durch die Notruf- und Serviceleitstelle der Ratiodata
- Empfang und Beurteilung der eingehenden Videobilder in der Leitstelle
- Einleitung der durch den Auftraggeber festgelegten Maßnahmen (z. B. Verständigung Polizei und/oder Wachdienst; ggf. Fernwirkaktionen)
- Dokumentation der Maßnahmen nach Leitstellen-Standards
- Bereitstellung des Übertragungsweges auf Basis von agree21Net

1.1.1 Ereignisauslösung und Fernwirken

Die Auslösung der Ereignisse und Übermittlung der Videobilder an die Leitstelle erfolgt standardmäßig über die Bewegungserkennung des Videosystems.

Alternativ kann die Auslösung auch über Eingangskontakte (z.B. Kontakt Schiebetür oder Alarmanlage innerhalb der Schließzeiten) realisiert werden. Die hierfür notwendige Verkabelung muss bauseits durch den Kunden bereitgestellt werden.

Auf Wunsch können durch die Leitstelle bei Feststellungen im Rahmen der Videoalarmbearbeitung Fernwirkaktionen durchgeführt werden:

- Auslösung einer Sprachbox mit vordefinierten Ansagetexten (nicht Bestandteil des Leistungsscheins; auf Wunsch kann ein individuelles Angebot erstellt werden)
- Ansteuerung einer Vernebelungsanlage (nicht Bestandteil des Leistungsscheins; auf Wunsch kann ein individuelles Angebot erstellt werden)

Bei den Fernwirkaktionen sind die maximalen Reaktionszeiten der Leitstelle zu beachten (siehe 1.2 Servicelevel).

1.2 Servicelevel

- **Foyer-Überwachung**

Die Reaktionszeit nach Eingehen eines durch die VÜA gemeldeten Events beträgt maximal 180 Sekunden gemäß den Anforderungen für die Alarmbearbeitung gemäß DIN EN 50518.

Die Alarmbearbeitung & Dokumentation erfolgt nach den Richtlinien der VdS Schadenverhütung GmbH sowie der DIN EN ISO 9001.

Die Überwachung erfolgt im Zeitraum Mo - So zwischen 20:00 und 06:00 bzw. in den vom Kunden innerhalb des genannten Zeitfensters definierten Zeiten.

- **Bereitstellung von Maßnahmendokumentationen und Protokollen**

taggleich nach Anforderung

2 Mitwirkungspflichten der Bank

Folgende Voraussetzungen müssen für die Aufschaltung der VÜA auf die Ratiodata Notruf- und Serviceleitstelle erfüllt sein:

- Das System muss in einem von der Ratiodata netztechnisch erreichbarem IP-Netz eingebunden sein.
- Die Konfiguration des Systems muss entsprechend den Vorgaben der Ratiodata für die Überwachung angepasst sein (u. a. durch Anlage eines technischen Benutzers für den Videobild-Zugriff der Leitstelle).
- Die für die Überwachung der VÜA notwendigen Softwarefreischaltungen müssen auf dem System vorhanden sein.
- Der Auftraggeber ist für die für die Lieferung der Transaktionsdaten der Geldautomaten an die VÜA zum Zwecke der regelbasierten Auslösung von Verdachts-Meldungen verantwortlich.
- vor Inbetriebnahme der Aufschaltung muss je VÜA durch den Auftraggeber eine ausgefüllte & unterschriebene Videoaufschaltungsvereinbarung übermittelt werden, in der die für die Alarmbearbeitung und Intervention notwendigen Informationen wie z. B. Ereignisse und Kontaktpersonen hinterlegt werden

3 Systemvoraussetzungen

Folgende Mindestvoraussetzungen muss das Videosystem aufweisen:

- Mindestsoftwareversion: V4.05.64 (DiVA Connect Hardware)
- Notwendige Lizenzfeatures: SNMP
Überwachung
DiVA Infinity
Kamerakontrolle

Weiterhin müssen die Systeme nach den Vorgaben der Ratiodata konfiguriert werden (z.B. Einrichtung eines technischen Benutzers, SNMP-Parameter, Anwendungsports, etc.).

4 Laufzeit und Kündigung

Die Laufzeit beginnt zum Monatsersten des Folgemonats der Übernahme des Systems in die Überwachung und beträgt zwölf (12) Monate.

Sie verlängert sich automatisch um zwölf (12) Monate, wenn nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Ende der Laufzeit gekündigt wird.

Bei Schließung von Geschäftsstellen erhält der Kunde ein Sonderkündigungsrecht, der Vertrag endet in diesem Fall automatisch mit dem Tag der Schließung der Geschäftsstelle.

5 Preismodell

Die Abrechnung der Leistungen dieses Leistungsscheins erfolgt nach der Anzahl der zu betreuenden Videosysteme gemäß Abschnitt Gegenstand.

Artikel-Nr.	Beschreibung	Preis je Videosystem
62000000069	Konfigurationspauschale Videoservices	140,00 EUR einmalig
62000000068	Leitstellenservice Foyer-Überwachung inkl. Bearbeitung von 30 Events monatlich	50,80 EUR monatlich
65000001554	Zusatzpaket Foyer-Überwachung für jeweils 10 weitere Events bei Überschreiten des Basiskontingentes	9,00 EUR monatlich (volumenabhängig)
zzgl. Lizenzkosten (notwendige Lizenzen siehe Punkt 3)		

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

Die Preise weisen den Stand zum Datum des Vertragsabschlusses aus.

- **Abrechnung**

In der Grundgebühr sind die Bearbeitung von monatlich 30 Vorgängen beinhaltet, darüberhinausgehende Events werden im Rahmen von Zusatzartikeln (je 10 weitere Events, z. B. bei starker Frequentierung des Foyers) volumenbasiert zusätzlich in Rechnung gestellt. Für die Ermittlung der Events erfolgt auf Basis der eingehenden Einzelevents eine monatliche Auswertung.

6 Regelungen zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO

- **Auftragsverarbeitung**

Die auf der Grundlage dieses Leistungsscheins erbrachten Leistungen stellen eine Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO dar. Deshalb findet auf diese die Rahmenvereinbarung Auftragsverarbeitung zwischen den Parteien Anwendung.

- **Konkretisierung der Rahmenvereinbarung Auftragsverarbeitung**

Im Folgenden wird Ziffer 2 & 3, „Konkretisierungen des Auftragsinhalts“, der Rahmenvereinbarung Auftragsverarbeitung konkretisiert:

- **Art und Zweck der Verarbeitung**

Die Art und der Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung dieses Leistungsscheins.

- **Art der personenbezogenen Daten**

Im Rahmen der Leistungserbringung werden folgende Datenarten/-kategorien verarbeitet:

- Videolivebilder im Rahmen der Überwachungs- bzw. Support-d/Pflegetätigkeit
- Kommunikationsdaten (z. B. Telefon, E-Mail) im Rahmen der Überwachungstätigkeit zwecks Information des Auftraggebers bei Feststellungen/Vorkommnissen

- **Kategorien betroffener Personen**

Im Rahmen der Leistungserbringung werden folgende Personenkategorien verarbeitet:

- Kunden
- Beschäftigte, im Sinne § 26 Bundesdatenschutzgesetz (im Folgenden BDSG)

- **Ergänzung und oder Änderung der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM)**

Der Leistungsschein enthält keine Änderungen oder Ergänzungen der in Rahmenvereinbarung Auftragsverarbeitung vereinbarten TOM's, so dass die dort hinterlegten Maßgaben auch für diesen Leistungsschein gültig sind.

- **Weitere Auftragsverarbeiter**

Zusätzlich zu den in der Anlage 2 der Datenschutzrahmenvereinbarung genannten weiteren Auftragsverarbeiter setzt der Auftragsverarbeiter zur Leistungserbringung folgende weitere Auftragsverarbeiter ein:

Firma	Adresse	Art der Verarbeitung
lbs Sicherheitstechnik GmbH	Ludwig-Erhard-Straße 4 D-45891 Gelsenkirchen	Prüfung Videobilder im Rahmen einer Foyerüberwachung