



Leistungsbeschreibung

System-Management (VÜA) 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	Überwachung	2
1.1.2	Konfigurationssicherung	3
1.1.3	Administration/ Fernservice	3
1.2	Servicelevel	3
2	Mitwirkungspflichten der Bank	4
3	Systemvoraussetzungen	4
4	Laufzeit und Kündigung	4
5	Preismodell	5
6	Regelungen zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO	5

1 Leistungsbeschreibung

1.1 Leistungsinhalte

Das Modul „System-Management (VÜA)“ beinhaltet folgende Leistungen:

- zentrale Überwachung der Komponenten inklusive der Kameras und Gateways durch die Ratiodata
- Prüfung der arbeitstäglichen Betriebsbereitschaft der „Optischen Raumüberwachungsanlagen“ (ORÜA) gemäß BGV "Kassen"
- Information des Auftraggebers über Funktionsstörungen
- Information des Auftraggebers über Abweichungsmeldungen des automatischen Kontrollbildvergleichs gemäß BGV "Kassen"
- Bereitstellung und Installation von Updates und Upgrades für die Software der Videoüberwachungsanlage (VÜA, MAKU DiVA System exkl. angeschlossene Komponenten), sofern dies verfügbar, möglich und notwendig ist.¹
- zentrale Sicherung der Konfiguration der VÜA und Bereitstellung mit Bereitstellung für die Wiederherstellung im Bedarfsfall
- Änderung der System-, Alarm- und Benutzereinstellungen nach Bedarf des Auftraggebers bzw. der Leitstelle

1.1.1 Überwachung

- **Videoüberwachungssystem**

Das Videoüberwachungssystem wird auf die arbeitstägliche Betriebsbereitschaft überwacht. Der Auftraggeber wird über den Ausfall des Systems von der Ratiodata informiert.

- **UCI/CI-Gateway**

Das Gateway dient zur Umsetzung der analogen Schnittstellensignale auf IP. An das Gateway, je nach Ausführung, können analoge Kameras betrieben werden und es stellt Schnittstellen für Ein- und Ausgangskontakte, Kartenleser und Anschaltung von Geldautomaten bereit.

Die in die VÜA eingebundenen Gateways unterliegen daher den gleichen Überwachungsleistungen, wie die VÜA selbst.

¹ Die Ratiodata hat keinen Einfluss auf die Bereitstellung von Softwareupdates im Rahmen des Lifecycles für die Videosysteme des Herstellers. Ferner kann unter Umständen (z. B. bei großen Updates und zu geringer Bandbreite) die Fernübertragung der Updates nicht möglich sein. Die Ratiodata behält sich in einem solchen Fall das lokale Einspielen der Updates unter Mitwirkung des Auftraggebers vor und stellt hierfür alle notwendigen Informationen und Hilfeleistungen zur Verfügung.

- **Kameras**

Alle in die VÜA eingebunden Kameras werden bezüglich eines Ausfalls überwacht. Zudem werden die Kameras bezüglich einer Verdrehung oder Absprühung überwacht.

Der Auftraggeber wird über den Ausfall bzw. die Manipulation einer Kamera durch die Ratiodata informiert.

1.1.2 Konfigurationssicherung

- **Videoüberwachungssystem und UCI/CI-Gateway**

Die Konfiguration des Videoüberwachungssystems und der Gateways wird regelmäßig gesichert und dem Auftraggeber im Defektfall der VÜA zur Verfügung gestellt.

- **Kameras**

Technisch bedingt erfolgt keine Konfigurationssicherung der Kameras.

1.1.3 Administration/Fernservice

- **Videoüberwachungssystem und UCI/CI-Gateway**

Änderungen der System-, Alarm- und Benutzereinstellungen werden nach Bedarf des Auftraggebers bzw. der Ratiodata Leitstelle (in Kombination mit dem Modul „Foyer-Überwachung“) durch die Ratiodata vorgenommen. Die Beauftragung der Änderungen bedarf der Schriftform.

1.2 Servicelevel

- **Überwachung**

24/7 (automatisiert), Reaktionszeit: 2 Stunden gemessen Mo - Fr 8:00-17:00 mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage.

- **Konfigurationssicherung**

Täglich (Mo.-Fr. mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage), Bereitstellung gesicherter Konfigurationen nach Anforderung „next-business-day“

- **Hardwaredefekt**

Die Wiederherstellungszeit für das Videosystem und die Gateways ist ‚Next Business Day‘ (NBD) bei Störungsmeldung bis 15:00 Uhr (nur bei Mietlösung).

Für kundeneigene Kameras beträgt die Responsezeit, soweit gemeldete Störungen der Durchführungsanweisung DGUV-VC9 („UVV-Kassen“) unterfallende Systeme betreffen, 24 Stunden bei Eingang der Störungsmeldung Mo - Do bis 12 Uhr, in allen anderen Fällen 48 Stunden.

2 Mitwirkungspflichten der Bank

Folgende Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um ein Videoüberwachungssystem in das „System-Management (Video)“ der Ratiodata zu überführen:

- 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.
- Die für die Überwachung der VÜA notwendigen Softwarefreischaltungen müssen auf dem System vorhanden sein.
- Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass die VÜA gemäß der gemäß BGV "Kassen" eingerichtet wurde.

3 Systemvoraussetzungen

Folgende Mindestvoraussetzungen muss das Videosystem aufweisen:

- Mindestsoftwareversion: V4.06.071 (OS1204)
- Notwendige Lizenzfeatures: SNMP
SCP
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
65000002199	System-Management (VÜA)	12,50 EUR monatlich
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.

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-/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.