

Leistungsbeschreibung Bosch Communication Center - Aufschaltung kundeneigener Informationsanlagen -

Allgemeines

Für die Aufschaltung auf das Bosch Communication Center (auch kurz BCC genannt) und für die im Einzelnen im Vertrag festgehaltenen Hilfeleistungen durch das Bosch Communication Center gilt folgendes als vereinbart:

A. Vorbemerkungen

1. Aufgaben des Bosch Communication Centers

Meldungen aus der kundeneigenen Informationsanlage werden im Bosch Communication Center entgegengenommen, ausgewertet und gemäß 'Maßnahmenplan' an die darin genannten Hilfeleistenden Stellen weitergeleitet sowie weitere schriftlich vereinbarte Dienstleistungen realisiert.

2. Aufgaben des Kunden

- 2.1 Es ist ausschließlich Angelegenheit des Kunden sicherzustellen, dass die von ihm genannten Hilfeleistenden Stellen zu jeder Zeit zur Entgegennahme von Meldungen bereit und in der Lage sind die entsprechenden Gegenmaßnahmen durchzuführen.
- 2.2 Es ist ausschließlich Angelegenheit des Kunden, für die Funktionsfähigkeit seiner Informationsanlage Sorge zu tragen; dies ist z.B. durch Abschluss eines Instandhaltungsvertrages mit seinem Lieferanten möglich.
- 2.3 Wird an die von Bosch Sicherheitssysteme gekaufte Informationsanlage mit Übertragungseinrichtung eine weitere Meldeanlage des Kunden angeschlossen, so muss diese mit einem potentialfreien Wechselkontakt (Übergabepunkt) die Informationsanlage ansteuern. Bosch Sicherheitssysteme empfiehlt die Funktionsfähigkeit des Übergabepunktes (auch potentialfreier Wechselkontakt, Relais, Schütz, etc. genannt) regelmäßig zu überprüfen. Hierzu ist es sinnvoll die komplette Meldekette, vom Sensor bis zur Hilfeleistenden Stelle, regelmäßig zu testen.

B. Leistungsumfang des Bosch Communication Centers

1. Schlüsselaufbewahrung

- 1.1 Die Originalschlüssel des Kunden werden in den Geschäftsräumen von Bosch Sicherheitssysteme oder in den Räumen beauftragter Unternehmen aufbewahrt und unter Verschluss gehalten.
- 1.2 Bosch Sicherheitssysteme übernimmt im Bund die Schlüssel gemäß 'Schlüsselübersicht'; hiervon erhält der berechtigte Überbringer eine Ausfertigung.
Der Kunde ist verpflichtet, jede Änderung der erfassten Daten unverzüglich Bosch Sicherheitssysteme schriftlich mitzuteilen.
Jede Schlüsselübernahme, jede Übergabe von Schlüsseln an den Kunden oder von ihm legitimerter Personen sowie jede Zurückgabe von Schlüsseln an den Kunden werden protokolliert.
- 1.3 Zum Nachweis ihrer Legitimation haben Personen, die berechtigt sind, Schlüssel zu übergeben bzw. entgegenzunehmen, ihren Personalausweis vorzulegen. Diese Daten werden bei Schlüsselübergaben mit den hinterlegten Daten zur Sicherheit des Kunden verglichen.

2. Intervention

2.1 Interventionsplan, Notfallanschriften

- 2.1.1 Nach den Angaben des Kunden wird ein 'Interventionsplan' erstellt. Dieser regelt abschließend Umfang und Ablauf der Interventionen: Einbruch, Schlüsselbereitstellung und andere Dienstleistungen. Er enthält außerdem die Anschriften und Telefonnummern der im Notfall zu benachrichtigenden, jederzeit erreichbaren Personen und Stellen. Der Kunde wird für die Erstellung des Interventionsplanes bereits vorhandene Unterlagen, z.B. Grundrisspläne, zur Verfügung stellen.

- 2.1.2 Änderungen und Ergänzungen des Interventionsplanes bedürfen der Zustimmung von Bosch Sicherheitssysteme; sie werden erst nach schriftlicher Bestätigung durch Bosch Sicherheitssysteme wirksam.
Sofern sich Anschriften oder Rufnummern der im Interventionsplan genannten Personen oder Stellen ändern, ist Bosch Sicherheitssysteme unverzüglich zu benachrichtigen; das gleiche gilt bei Änderungen des Objekts und seiner näheren Umgebung, die Auswirkungen auf die Festlegungen im Interventionsplan haben können.

2.2 Intervention Schlüsselverbringung

Nach Eingang einer Meldung oder auf Anforderung des Kunden bzw. von ihm legitimierter Personen stellen Bosch Sicherheitssysteme bzw. die von ihr beauftragten Personen die Objektschlüssel am vereinbarten Ort gemäß 'Schlüsselübersicht' zur Verfügung.

2.3 Intervention Einbruch

2.3.1 Intervention ohne Innenbegehung

Zur Intervention wird ein Fahrzeug zu dem Objekt geschickt, aus dem eine Meldung im Bosch Communication Center eingegangen ist. Vor Ort wird das Objekt von außen nach den Festlegungen im Interventionsplan überprüft.

Werden bei der Außenüberprüfung des Objekts augenscheinlich wahrnehmbare Erkenntnisse, die auf die Möglichkeit einer strafbaren Handlung schließen lassen (Notfall), nicht gewonnen, sind von Bosch Sicherheitssysteme keine weiteren Maßnahmen zu veranlassen.

Die Wiedereinschaltung der Informationsanlage obliegt dem Kunden.

2.3.2 Intervention mit Innenbegehung

Ist bei der Außenüberprüfung des Objektes ein Notfall nicht feststellbar und werden Objektschlüssel von Bosch Sicherheitssysteme aufgrund gesonderter Vereinbarung zur Verfügung gehalten bzw. vom Kunden oder seinem Vertreter vor Ort bereitgestellt, wird das Objekt betreten und eine Innenbegehung nach den Festlegungen im Interventionsplan durchgeführt.

Ist auch bei dieser Intervention ein Notfall nicht festzustellen, gilt Ziffer 2.3.1, Absatz 2, sinngemäß.

Die Wiedereinschaltung der Informationsanlage obliegt dem Kunden.

2.3.3 Notfall

Werden bei Außen- oder Innenbegehung des Objekts augenscheinlich wahrnehmbare Erkenntnisse gewonnen, die auf die Möglichkeit einer strafbaren Handlung schließen lassen (Notfall), werden unverzüglich die nach dem Interventionsplan zuständige Polizeidienststelle sowie der Kunde bzw. weitere Hilfe leistende Stellen gemäß Interventionsplan benachrichtigt.

Erreicht Bosch Sicherheitssysteme den Kunden nicht, werden innerhalb angemessener Zeiten erneute Benachrichtigungsversuche erfolgen; während dieser Zeit kann Bosch Sicherheitssysteme nach Ziffer 2.3.4 Abs. 2 verfahren.

Bis zum Eintreffen der Polizei bleibt Bosch Sicherheitssysteme vor Ort. Der Polizei bleiben alle weitergehenden Maßnahmen vorbehalten. Bosch Sicherheitssysteme ist nicht zur Verfolgung oder Festnahme von Tätern oder zu sonstigen, im Interesse des Kunden liegenden Maßnahmen verpflichtet.

2.3.4 Personelle Objektkontrolle

Kann der Kunde (vgl. Ziffer 2.3.1) die Informationsanlage nicht wieder einschalten, kann auf Veranlassung des Kunden - gegen gesondertes Entgelt - von Bosch Sicherheitssysteme eine personelle Objektkontrolle vorgenommen werden.

Bei Nichtanwesenheit oder Nichterreichbarkeit des Kunden oder seines Vertreters ist Bosch Sicherheitssysteme nicht verpflichtet, jedoch berechtigt, auch ohne Auftrag des Kunden zu dessen Lasten eine personelle Objektkontrolle oder sonstige, Bosch Sicherheitssysteme erforderlich erscheinende Maßnahmen durchzuführen bzw. zu veranlassen.

3. Weitere personelle Sicherheitsleistungen

Art und Umfang dieser Leistungen werden individuell vereinbart.

4. Besondere Alarmer

4.1 Rauch-, Brand-, Feualarm

Ausdrücklich weist Bosch Sicherheitssysteme darauf hin, dass die Aufschaltung (Meldungsweiterleitung) von Rauch / Brand / Feuer zum Bosch Communication Center nur als Zweitinformation (Sekundäralarmierung) erfolgt. Dort wird gemäß Maßnahmenplan vorgegangen.

Die Erstinformation (Primäralarmierung) ist vom Kunden über einen separaten Meldeweg (z.B örtliche Alarmierung) sicher zu stellen. Da bei der Bekämpfung eines Brandes die ersten Minuten entscheidend sein können, empfiehlt Bosch Sicherheitssysteme – sofern möglich und vom Kunden gewollt - eine direkte Aufschaltung auf die Feuerwehr.

4.2 Personennotruf

Notrufe von Personen werden gemäß Maßnahmenplan bearbeitet. Bosch Sicherheitssysteme übernimmt in allen Fällen – genannt seien hier beispielhaft Seniorennotruf, Krankennotruf, Notrufe von Demenzkranken, usw. - keine medizinische Verantwortung.