



- 144 Leistungsvereinbarung für individuelle Nothilfe

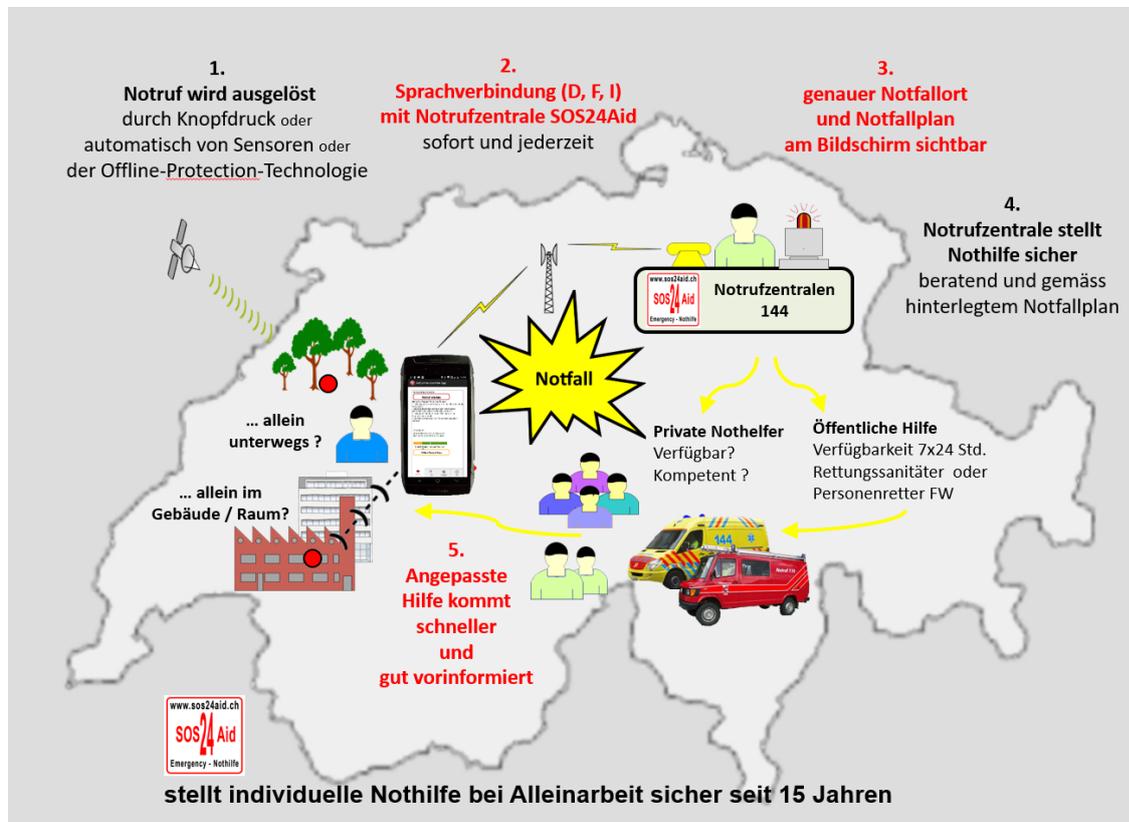
SOS24Aid-144 ist die individuelle Notrufdienstleistung von Notruf 144

und steht allen Firmen und Privatpersonen
auf dem Gebiet der gesamten Schweiz und Liechtenstein
in den Sprachen D, F, I und E zur Verfügung.

Inhalt

1	Alles auf einen Blick / Nothilfe jederzeit sichergestellt.....	2
1.1	Ihre Vorteile	2
2	Hinterlegtes Vorgehen und Kontakte	3
3	Notrufannahme	3
4	Notfallorte.....	3
4.1	Notruf-Handy ist fix an einem Ort im Einsatz.....	3
4.2	Notruf-Handy ist an diversen vordefinierten Orten im Einsatz.....	3
4.3	Notruf-Handy ist an beliebigen Orten im Einsatz.....	3
5	Eskalationsvarianten / Aufbieten der Nothelfer	4
5.1	Nur private Rettungs-Kette ist hinterlegt.....	4
5.2	Öffentliche Hilfe, erst wenn kein privater Kontakt erreicht wird.....	4
6	Optionale Information an Betroffene / technische Weiterleitungen	5
7	Weitere Dienstleistungen	5
7.1	Aktualisierung der Notfallpläne und Kontakte.....	5
7.2	Überprüfen der hinterlegten Notfalldaten.....	5
7.3	Individuelle Auswertungen und Statistiken	5
8	Kostendeckung	6
9	Zulässige Geräte / SOS24Aid-Zertifikat	6
10	Jahresbeitrag / Kündigung / Publikation	7
10.1	Allgemein	7
10.2	Pausierung der Zusammenarbeit / Nutzungsunterbruch.....	7
10.3	Firmenmitgliedschaft.....	7
11	Datenschutz / Aktualität der Rettungsdaten.....	8
12	Gewährleistung / Haftungsausschluss.....	8
13	Mutations-Journal (letzten Versionen)	9

1 Alles auf einen Blick / Nothilfe jederzeit sichergestellt



1.1 Ihre Vorteile

Kompetenter:

→ weil sofort und direkt mit Rettungskräften von Notruf 144 in den Sprachen **Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch** gesprochen werden kann.

Schneller vor Ort:

→ weil der Notfallort immer sofort bekannt ist und deshalb bei Bedarf direkt und sofort das Rettungsfahrzeug losgeschickt werden kann.

Angepasster

→ weil die Zusammenarbeit zwischen privaten und öffentlichen Nothelfern im Voraus abgesprochen ist.

Richtiges Verhalten der Rettungskräfte sichergestellt

→ weil die hinterlegten Notfallinformationen wie Vorgehen, Unfallrisiko, Gesundheitsrisiken, Umfeld, Info zu Medikamenten (Täglich, Unverträglich, ..) sofort am Bildschirm bei Notruf 144 verfügbar sind.



- 144 Leistungsvereinbarung für individuelle Nothilfe

2 Hinterlegtes Vorgehen und Kontakte

Die bei SOS24Aid-144 für den Notfall hinterlegten Vorgehen und Kontakte stehen den Rettungskräften sofort zur Verfügung. Diese vertraulichen Informationen stehen den Rettungskräften ausschliesslich im Notfall zur Verfügung. Der Datenschutz ist gewährleistet. Der Zugriff auf diese Informationen wird protokolliert.

3 Notrufannahme

Alle Notrufe der bei SOS24Aid-144 registrierten Notrufgeräte werden im Notfall direkt mit der für die entsprechende Sprache zuständigen öffentlichen Notrufzentrale 144 verbunden. Dadurch ist jederzeit der sofortige Sprachkontakt mit einer kompetenten Rettungsperson sichergestellt. Die angepasste Nothilfe / Notfallberatung kann somit direkt, ohne fehleranfällige und verzögernde Zwischenstellen, erfolgen. Dadurch sind inkompetente Tipps und falsche Hektik ausgeschlossen und die Notsituation bleibt bestmöglich unter Kontrolle.

4 Notfallorte

Da der präzise Notfallort sofort bekannt ist, sind die Rettungskräfte schneller vor Ort. Es geht keine wertvolle Zeit mit Suchen verloren. Im Notfall wird die letzte erfasste und gespeicherte Position an die Notrufzentrale 144 übermittelt und auf der Karte angezeigt.

Der Zutritt zum Notfallort sollte für Rettungskräfte ohne Schlüssel und auch gefahrlos möglich sein. Ist dies nicht möglich, ist ein Schlüsselsafe mit hinterlegtem Zahlencode oder bei Gefahren für die Retter die Vereinbarung eines nahegelegenen Rettungstreffpunkts mit den firmeneigenen branchenspezifischen Rettungs-Begleitkräften (z.B. bei Strom, Gas, SBB-Strecke, ..etc.) erforderlich.

4.1 Notruf-Handy ist fix an einem Ort im Einsatz.

Der Notfallort ist bei SOS24Aid fix georeferenziert auf Karte allenfalls inkl. Gebäude/Raum-Referenz hinterlegt. Das Gerät benötigt somit keinen Ortungs/GPS-Empfänger.

4.2 Notruf-Handy ist an diversen vordefinierten Orten im Einsatz.

Die vordefinierten Notfallorte sind bei SOS24Aid fix auf Karte allenfalls inkl. Gebäude/Raum-Referenz hinterlegt (georeferenziert). Die vordefinierten Orte sind zu diesem Zweck mit Ortsmarken zu versehen. Das Notfallhandy benötigt die Zusatzfunktionalität zum Empfangen der Ortsmarken-Info.

4.3 Notruf-Handy ist an beliebigen Orten im Einsatz.

Der Notfallort wird mittels GPS-Empfänger ermittelt und im Notrufgerät gespeichert.



- 144 Leistungsvereinbarung für individuelle Nothilfe

5 Eskalationsvarianten / Aufbieten der Nothelfer

5.1 Nur private Rettungs-Kette ist hinterlegt

- Die Notrufzentrale entscheidet über das erforderliche Nothilfe-Vorgehen anhand des hinterlegten Alarmplans sowie der Informationen, welche von der in Not geratenen Person mitgeteilt werden.
- Der Gerätebesitzer/Sicherheitsbeauftragte hat sicherzustellen, dass mindestens einer der maximal 4 hinterlegten Kontakte/Telefon-Nummern erreichbar ist**. Öffentliche Nothilfe wird durch die Notrufzentrale nur aufgeboten, wenn die alarmauslösende Person oder einer der hinterlegten privaten Kontakte diese im laufenden Telefongespräch verlangt.
- Der Zutritt muss gewalt- und gefahrenfrei sichergestellt sein.

5.2 Öffentliche Hilfe, erst wenn kein privater Kontakt erreicht wird

- Die Notrufzentrale entscheidet über das erforderliche Nothilfe-Vorgehen anhand des hinterlegten Alarmplans sowie der Informationen, welche von der in Not geratenen Person mitgeteilt werden.
- Der Gerätebesitzer/Sicherheitsbeauftragte hat mindestens einen und maximal 4 interne Kontakte/Telefon-Nummern zu hinterlegen, insbesondere auch um Fehlalarme/unnötige Einsätze von öffentlichen Rettungskräften möglichst auszuschliessen**. Öffentliche Nothilfe wird durch die Notrufzentrale aufgeboten, wenn die alarmauslösende Person oder einer der hinterlegten privaten Kontakte diese im laufenden Telefongespräch verlangt oder im Alarmplan die öffentliche Nothilfe als Eskalationspartner hinterlegt ist.
- Eine Hinterlegung einer konkreten örtlichen Feuerwehr kann erst nach der Zustimmung des zuständigen Kommandanten erfolgen.
- Eine Hinterlegung von Notruf 144 darf nur erfolgen, wenn der Notfallort im Ereignisfall genau bekannt ist und der Zutritt gewalt- und gefahrenfrei erfolgen kann.
- Eine Hinterlegung von Polizei bedarf eines Kurzbeschreibs des Risikos respektive des Umfeldes mit erhöhtem Gewaltpotential und darf nur erfolgen, wenn der Notfallort im Ereignisfall genau bekannt ist.
- Der effektive Einsatzmittel-Entscheid liegt in jedem Fall bei der zuständigen kantonalen Einsatzzentrale und hängt von der kantonalen Doktrin und der aktuellen Ressourcenlage ab.

** Kann die Erreichbarkeit einer privaten Nothilfe mit den 4 hinterlegten Kontakten/Telefon-Nummern nicht sichergestellt werden, so ist eine Telefon-Notfall-Konferenz einzurichten. Dadurch können 7 bis xxx private Nothelfer effizient durch die Notrufzentrale kontaktiert werden.



- 144 Leistungsvereinbarung für individuelle Nothilfe

6 Optionale Information an Betroffene / technische Weiterleitungen

Trifft ein Notruf oder Probenotruf bei SOS24Aid ein, so wird automatisch ein SMS oder EMAIL an x von Ihnen bestimmte Adressen versendet. Der Inhalt wird im Voraus definiert.

Diese Information sollte primär nicht rettungsrelevant sein, und dient nur als zusätzliche schriftliche Sofort-Hilfsinformation für Retter (z.B. Gebäude-Informationen) oder als Rapport / Info an Sicherheitsbeauftragte oder die Unternehmensleitung.

7 Weitere Dienstleistungen

7.1 Aktualisierung der Notfallpläne und Kontakte

Bei Bedarf können die Notfallinformationen angepasst werden. Dies hat in jedem Fall schriftlich, z.B. per Mail zu erfolgen.

7.2 Überprüfen der hinterlegten Notfalldaten

Jährlich erhalten Sie kostenlos einen Auszug ihrer hinterlegten Notfalldaten zur Überprüfung zugestellt.

7.3 Individuelle Auswertungen und Statistiken

Individuelle Fall-Statistiken sind bei Bedarf erhältlich.



- 144 Leistungsvereinbarung für individuelle Nothilfe

8 Kostendeckung

Die Kosten für die 24 x 365 Bereitschaft sowie eine Notrufentgegennahme pro Jahr (inkl. die erforderliche Eskalation) sind in der Jahresmitgliedschaft von SOS24Aid inbegriffen.

Die Kosten für die Vorortnothilfe durch Rettungsfahrzeug 144, Rega, Feuerwehr, Polizei, etc. werden je nach Situation von den entsprechenden Organisationen dem Notrufenden direkt in Rechnung gestellt und sind nicht in der SOS24Aid-Mitgliedschaft enthalten.

9 Zulässige Geräte / SOS24Aid-Zertifikat

Grundsätzlich können beliebige Geräte und APP (Taster, Handy, DECT-Geräte, SmartPhone, VideoSysteme, IR-Systeme, ...) bei SOS24Aid aufgeschaltet werden. Eine Aufschaltung setzt eine erfolgreiche SOS24Aid-Zertifizierung voraus.

Insbesondere muss sichergestellt werden, dass

- bei automatischer (willensunabhängiger oder zeitbasierter) Alarmauslösung der Notrufträger durch einen lokalen **Voralarm** über die bevorstehende externe Alarmauslösung akustisch und/oder per Vibra informiert wird. (**Alarmprozess-Start erkennen**)
- ein Voralarm durch den Nutzer erkannt und gestoppt werden kann. (**Alarmierungsabbruch**)
- der effektive/aktuelle Notfallort im Ereignisfall übermittelt wird, insbesondere aktuelle GPS-Daten mit Timestamp. Geeignete Anzeige/Hilfsmittel für Selbstkontrolle durch Alleinarbeiter sind erforderlich mittels Ortsmarken-ID oder exakter Adresse (Reverse-Geocoding oder Kartenanzeige).
(**Nothelfer müssen genauen Notfallort kennen**)
- das Notfall-Ereignis inkl. Notfallort (sofern nicht fix) übermittelt wird.
(**Notfall-Meldung**)
- ein Anruf zur Notrufzentrale aufgebaut wird (Grund: schnelles und sicheres Erkennen des Notfalls in der Notrufzentrale und Absicherung, falls SMS/Daten nicht zeitnah übermittelt werden können (Provider & Netz-Verzögerung) sowie zur effizienten Erkennung/Kommunikation bei einem Fehlalarm.
(**Notfall-Anruf**)
- nach Beendigung des Anrufs ein Nachalarm generiert wird, damit die Rettungskräfte die Person schneller finden können und auch Personen im Umfeld die Notlage erkennen können.
(**schnelleres Auffinden des Notfallortes / akustische Nahortung**)



- 144 Leistungsvereinbarung für individuelle Nothilfe

10 Jahresbeitrag / Kündigung / Publikation

10.1 Allgemein

- Der Jahresbeitrag wird jeweils für das laufende Jahr festgelegt und ist im Voraus zahlbar.
- Die Mitgliedschaft erneuert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht bis spätestens 30. Juni eine Kündigung erfolgt.
- Wird ein Notrufgerät nicht mehr eingesetzt, so ist dieses SOS24Aid zur Deaktivierung (Löschen der Notruffunktionalität und Datenlöschung bei SOS24Aid-144) zuzustellen.
- Der aktuelle Leistungskatalog sowie der Jahresbeitrag werden den aktuellen Bedürfnissen und Gegebenheiten angepasst.
- Publikationen erfolgen unter www.sos24aid.ch

10.2 Pausierung der Zusammenarbeit / Nutzungsunterbruch

Damit ein temporär ungenutztes Gerät keine Monats-Kosten generiert, besteht die Möglichkeit eines Nutzungsunterbruchs. Sie ersparen sich dadurch die Deaktivierungs- und Wiederinbetriebnahme-Aufwendungen. Der temporäre Nutzungsunterbruch muss mindestens 4 Monate dauern. Er ist per Mail an info@sos24aid.ch im Voraus zu melden, unter Nennung des Gerätenamens und der Geräte-Telefon-Nummer gemäss Stamblatt. Sie erhalten eine Bestätigung. In diesem Fall muss das Gerät unter Verschluss aufbewahrt werden. Die im laufenden Jahr ungenutzten Leistungen/Monate können so ohne Kostenfolge zu einem späteren Zeitpunkt bei Wiederinbetriebnahme bezogen werden. Erfolgt keine Wiederinbetriebnahme innert 18 Monaten, so wird die Zusammenarbeit ohne Kündigung und ohne Kostenfolge per Jahresende automatisch aufgelöst.

Einschränkung: jährlich wiederkehrende Nutzungsunterbrüche sind davon ausgenommen.

10.3 Firmenmitgliedschaft

Wird SOS24Aid-144 durch Firmen genutzt, hat die Registrierung über eine Firmenmitgliedschaft zu erfolgen. Pro Firma wird eine Person registriert, welche als Ansprechperson bei SOS24Aid gilt. Diese Person hat das exklusive Änderungsrecht über die bei SOS24Aid-144 hinterlegten Notfallinformationen. Die hinterlegten Rettungsdaten wie auch die Sammelrechnung aller bei SOS24Aid-144 registrierten Geräte werden an die Adresse der registrierten Ansprechperson zugestellt. Alternativ kann eine Rechnungsadresse hinterlegt werden.

Sind pro Firma individuelle Ansprechpersonen oder individuelle Rechnungen pro Firmenbereich/Firmenstandort erforderlich, hat diese durch eine separate Firmenmitgliedschaft zu erfolgen.



- 144 Leistungsvereinbarung für individuelle Nothilfe

11 Datenschutz / Aktualität der Rettungsdaten

Die bei SOS24Aid hinterlegten persönlichen und/oder individuellen Firmen- und Personen-Daten dienen primär Nothilfe-Zwecken und der SOS24Aid-Administration. Eine weiterführende Nutzung ist nur zulässig, wenn diese im Zusammenhang mit Nothilfe oder Personen-Rettung steht. Insbesondere können Daten- und Pläne an zugeordnete individuellen Eskalations-Partnern zu Dokumentations-, Dispositions- und Übungszwecken (Feuerwehr, First-Responder, ...) übergeben werden.

Mindestens jährlich (meist im Juni) oder nach Mutationen werden die hinterlegten Daten in der Form des «SOS24Aid»-Stammblatts allen Mitgliedern zugestellt. Diese Daten sind durch die Verantwortlichen zu prüfen und Aktualisierungen per Mail zu melden. Die Aktualisierung wird durch den Versand des aktualisierten Stammblatte an die Mutation auslösende Person abgeschlossen.

Die Löschung der hinterlegten Daten erfolgt nach schriftlich mitgeteiltem Austritt per Jahresende, sofern eine gültige Bestätigung bezüglich Rückgabe oder Deaktivierung des Notrufgerätes/App dem SOS24Aid-Sekretariat vorliegt.

Weiterführende Grundlagen und Details sind in der separaten SOS24Aid-Datenschutz-Vereinbarung dokumentiert.

12 Gewährleistung / Haftungsausschluss

Bei der Nutzung von SOS24Aid-Dienstleistungen erklären Sie sich mit den folgenden Bestimmungen einverstanden:

Nothilfe-und Rettungs-Prozess-Daten

SOS24Aid haftet nicht für Schäden jeglicher Art - namentlich unmittelbare oder mittelbare Schäden, Mangel- oder Mangelfolgeschäden, Verluste oder Kosten -, die aufgrund von fehlerhaften Angaben durch den Anwender entstehen. Verbindlich sind die aktuell verfügbaren Daten bei SOS24Aid, respektive das SOS24Aid-Stammblatt am Stichtag. Bei Bedarf kann das aktuelle Stammblatt jederzeit von der bei SOS24id hinterlegten Kontaktperson angefordert werden.

Dokumente

Es kann nicht völlig ausgeschlossen werden, dass die technischen Dokumente Fehler enthalten. SOS24Aid haftet nicht für Schäden jeglicher Art - namentlich unmittelbare oder mittelbare Schäden, Mangel- oder Mangelfolgeschäden, Verluste oder Kosten -, die aufgrund von fehlerhaften Angaben in den technischen Dokumenten entstehen, es sei denn, diese(r) Fehler beruhe(n) auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von SOS24Aid.



- 144 Leistungsvereinbarung für individuelle Nothilfe

Programme und Abläufe

- Sämtliche in den Programmen enthaltenen Informationen und Daten basieren auf den Grundsätzen, Formeln und Sicherheitsbestimmungen gem. den technischen Anweisungen und Bedienungsanleitungen usw. von SOS24Aid, welche vom Anwender strikt eingehalten werden müssen. Sämtliche enthaltenen Angaben sind Erfahrungswerte; daher sind vor Anwendung des jeweiligen SOS24Aid-Produkts stets einsatzspezifische Tests durchzuführen.
- SOS24Aid haftet nicht für Schäden jeglicher Art - namentlich unmittelbare oder mittelbare Schäden, Mangel- oder Mangelfolgeschäden, Verluste oder Kosten -, die aufgrund fehlerhafter Programme wie auch IT-Infrastrukturen jeglicher Art entstehen.
- Es kann nicht völlig ausgeschlossen werden, dass die Programme Fehler enthalten oder menschengesteuerte Prozesse nicht wie dokumentiert und erwartet ablaufen. SOS24Aid haftet nicht für Schäden jeglicher Art - namentlich unmittelbare oder mittelbare Schäden, Mangel- oder Mangelfolgeschäden, Verluste oder Kosten - die aufgrund fehlerhafter Programme, Abläufe und IT-Infrastrukturen entstehen, es sei denn, diese(r) Fehler beruhe(n) auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von SOS24Aid.
- Änderungen an den in den Programmen enthaltenen Daten können Ergebnisse zur Folge haben, die mit den gesetzlichen und auch anderen Sicherheitsbestimmungen nicht mehr übereinstimmen. SOS24Aid übernimmt deshalb keinerlei Haftung für jegliche Schäden, die aus den vorgenommenen Änderungen entstehen, und wird vom Anwender von sämtlichen hieraus entstehenden Drittsprüchen klag- und schadlos gehalten.

13 Mutations-Journal (letzten Versionen)

Datum / Version	Änderungen
2018.07.03 / V1.9	Anforderungen an Eskalationspartner und SOS24Aid&App-Zertifizierung
2020.03.01 / V1.10	Ergänzung und Präzisierung: Flexibilität, Haftung, Pausieren