



EV^ALARM[®]

Leistungsbeschreibung für den Service EVALARM (LB EVALARM Gemeinde)

Inhaltsverzeichnis

1	Leistungsbeschreibung für den Service EVALARM Gemeinde (LB EVALARM Gemeinde)	3
2	Produktbeschreibung EVALARM	3
3	Leistungsvarianten	3
3.1	Beschreibung EVALARM Gemeinde (Pro S, Pro MS, Pro M, Pro L)	3
3.2	Webkonsole	4
3.2.1	Verwaltung	4
3.2.2	Cockpit	4
3.2.3	Zugriffsberechtigung	4
4	Modul Feuerwehr Tablet App	5
5	EVALARM Gemeinde Handy App	5
5.1	Information	6
5.2	Karten	6
5.3	Notruf	6
5.4	Alarmer	6
5.4.1	Informationen für Bürger/Teilnehmer	6
5.4.2	Nachricht an Bürgermeister	6
6	Anpassungsmöglichkeiten der Handy App	7
6.1	Optionale Erweiterungsmöglichkeiten	7
6.1.1	Module	7
6.1.2	Technische Schnittstellen	7
7	Technische Voraussetzungen	7
8	Allgemeine Vertragsbestimmungen:	7
9	EVALARM Gemeinde Versionen	8
10	Standardleistungen	8
11	Service Level	9
11.1	Support	9
12	Sonstige Dienstleistungen	9

1 Leistungsbeschreibung für den Service EVALARM Gemeinde (LB EVALARM Gemeinde)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.Mai.2020.

A1 Telekom Austria AG, in der Folge kurz A1 genannt, bietet Ihren Kunden in Kooperation mit Ihrem Partner GroupKom das Service EVALARM an. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Solutions der A1 Telekom Austria AG (AGB Solutions) in der jeweils gültigen Fassung, sowie die maßgeblichen Leistungsbeschreibungen (LB) und Entgeltbestimmungen (EB) in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen. Diese Dokumente (AGB Solutions, LB und EB) sind unter www.a1.net/agb abrufbar.

2 Produktbeschreibung EVALARM

EVALARM ist die digitale Alarmierungs- und Kommunikationsplattform für Notfallsituationen und technische Alarme. Zusatzmodule wie die mobile Evakuierung, die Totmannschaltung oder der SOS Alarm schaffen zusätzlichen Mehrwert.

EVALARM als SaaS (Software as a Service) wird in einem europäischen Rechenzentrum gehostet und besteht aus zwei Teilen:

- Webkonsole (Cloud Backend/ siehe Punkt 3.2)
- Handy App (iOS & Android als Frontend / siehe Punkt 5)

Der Service wird in der Ausprägung EVALARM Gemeinde den Gemeinden in Österreich zur Verfügung gestellt. Der Leistungsbeginn sowie Annahme der Bestellung EVALARM erfolgt mit der Übermittlung der Gemeindedaten sowie der Erstellung des Gemeindezuganges für die Gemeinde.

Abnahme: In einem Abnahmeprotokoll bestätigt der Kunde den vereinbarten Leistungsinhalt. Dieses Dokument ist Voraussetzung für den weiteren Betrieb des Gemeindezuganges EVALARM.

3 Leistungsvarianten

Im Rahmen von EVALARM Gemeinde stellt A1 dem Nutzungsbedarf des Kunden angepasste Leistungsvarianten zur Verfügung. A1 ist berechtigt, die angebotenen Leistungen jederzeit durch technologisch weitgehend gleichwertige Lösungen zu ersetzen, sofern die vertraglich zugesagten Funktionalitäten unberührt bleiben.

3.1 Beschreibung EVALARM Gemeinde (Pro S, Pro MS, Pro M, Pro L)

Mit EVALARM Gemeinde kann der Bürgermeister/Gemeinderat mit den Bürgern, Mitarbeitern; Teilnehmern sowie dem Krisenteam, oder externen Einheiten kommunizieren.

- Alarmierung des Krisenteams
- Verschiedene Alarmtypen
- Alarmbestätigung (Eskalation / Deeskalation)
- Alarmübertragung an externe Einsatzkräfte (z.B. EVALARM Feuerwehr App)
- Manuelle Alarmierung über App, Web
- Unternehmens-Account mit allen wichtigen Informationen / Funktionen
- iOS App, Android App, Webkonsole
- Alarmierung aller interner / externer Mitarbeiter
- Alarmierung der Öffentlichkeit, z.B. Anwohner
- Alarmierung per E-Mail
- Alarmierung per SMS, Sprachalarmierung (über API)
- Anzeigen von Hinweisen und Handlungsanweisungen jeweils in Abhängigkeit zur Nutzerrolle

- Anzeigen von Kontaktlisten
- Gästefunktion

3.2 Webkonsole

EVALARMS bietet im Backend eine Webkonsole, diese besteht aus den Bereichen "Cockpit" und "Verwaltung".

3.2.1 Verwaltung

Die Verwaltung beinhaltet die Konfiguration nachfolgender Funktionen:

- Alarmtypen
- Ausfüllbare Formulare
- Gebäude-, Alarm- und Raumabschnitte
- Aufgaben- und Hinweislisten
- Bereitschaftsgruppen
- Kontaktlisten
- Benutzerverwaltung (Benutzer und Benutzergruppen)
- Dokumente und Karten
- Gebäudepläne und Laufkarten
- Alarmindikator
- Erstellung von Prozessen

3.2.2 Cockpit

Das Cockpit beinhaltet folgende Funktionen:

- Übersicht über die aktuellen Alarme
- manuelles Auslösen von Alarmen
- Alarmarchiv

Modul Evakuierung

- Übersicht Evakuierung

Modul SOS

- Übersicht SOS – Alarme

Die Module Evakuierung und SOS sind derzeit keine Bestandteile von EVALARM Gemeinde, können jedoch auf Wunsch (kostenpflichtig) hinzugefügt werden.

3.2.3 Zugriffsberechtigung

Die Zugriffsberechtigung auf die Webkonsole ist durch die Benutzerrollen (Berechtigungskonzept) geregelt. (siehe Link: <https://wiki.evalarm.de/display/EPW/4.1+Benutzerrollen>)

In der Webkonsole kann zu jedem aktiven und abgeschlossenen Alarm der gesamte Alarmverlauf nachvollzogen werden.

Hierzu gehört unter anderem:

- wann und durch wen wurde der Alarm erstellt
- wann wurde der Alarm beim Empfänger zugestellt
- wann wurde der Alarm von dem Empfänger gelesen
- wann wurde der Alarm von dem Empfänger "angenommen" oder "abgelehnt"
- wann und durch wen wurde der Alarm eskaliert
- wann und durch wen wurden welche zusätzlichen Angaben gemacht:
 - Aufgabenstatus
 - Zusatzinformationen
 - Anhänge
 - Nachrichten

Darüber hinaus werden alle Änderungen im System revisionsicher protokolliert.

4 Modul Feuerwehr Tablet App

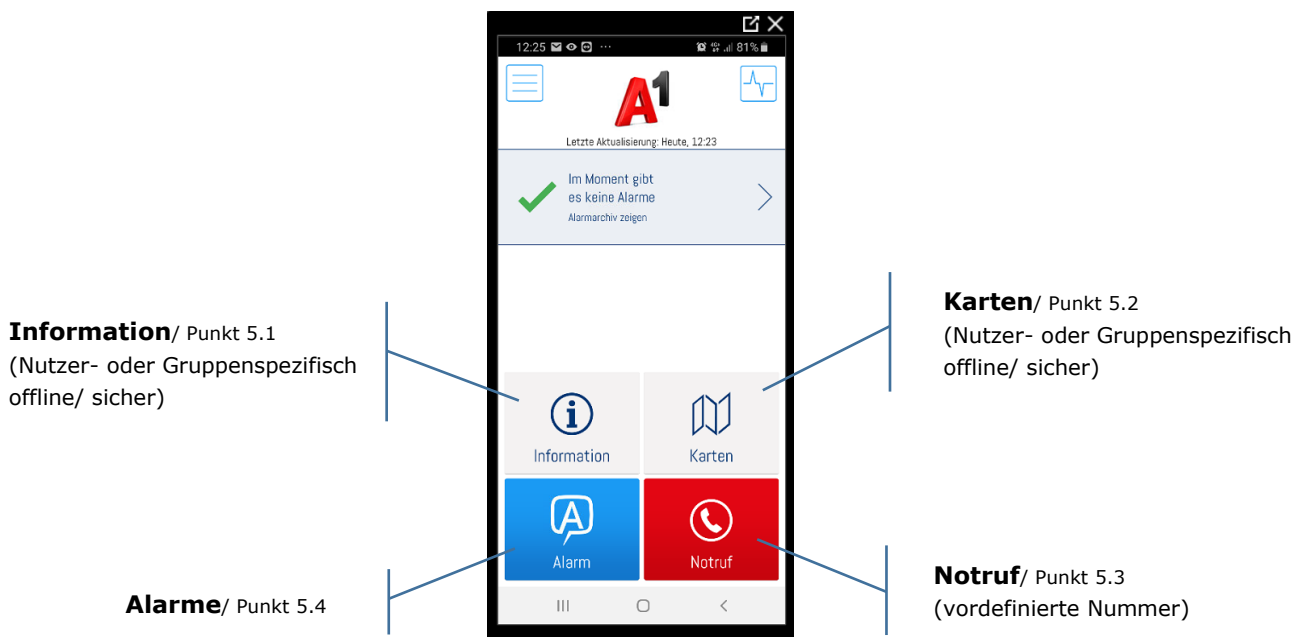
Die Gemeinde kann parallel zum Krisenteam die Feuerwehr in die Alarmkette miteinbeziehen. Mit Ereigniseintritt erfolgt eine differenzierte Alarmierung der Feuerwehr mit allen wichtigen Informationen zur Ersteinschätzung der Gefahrenlage.

Sofern eine Brandmeldezentrale Teil des Notfallkonzeptes ist, kann über Schnittstellen eine automatisierte Alarmierung erfolgen.

- Differenziertes Anzeigen einzelner Alarme bis auf Gebäude/Raumbene
- Anzeigen von Meldergruppen und den zugehörigen Feuerwehrlaufkarten, Übersichtsplänen, Gelände- und Umgebungskarten
- Anzeigen des FAT (Feuer Anzeige Tableau)
- Anzeigen von ereignisabhängigen Kontaktdaten (z.B. Notfallorganisationen)

5 EVALARM Gemeinde Handy App

Kurzbeschreibung der Home Screens



EVALARM stellt mit Information und mit Karten die Basisinformationen zu Verfügung.

5.1 Information

Unter Information ist es möglich Gemeinde Informationen und Dokumente den Bürgern und Teilnehmern zur Verfügung zu stellen. Wie z. B.

- Aktuelle Informationen
- Offene/ geschlossene Einrichtungen
- Hilfsangebote
- Aktuelle Corona Informationen
- Kinderbetreuung
- Lieferdienste
- Müllabfuhr & Altstoffsammelzentrum
- Veranstaltungen & Termine
- Öffnungszeiten Ärzte
- Informationsblatt
- Gemeindezeitung

5.2 Karten

Unter Karten ist es möglich Übersichtspläne der jeweiligen Gemeinde Bauten mit Information über Fluchtwege (Brandmelder, Feuerlöscher, Standort eines Defibrillators) anzeigen zu lassen. Die gewünschten Informationen müssen in digitalisierter Form zur Verfügung gestellt werden.

5.3 Notruf

Unter diesem Notruf-Knopf ist es möglich eine frei definierbare Rufnummer zu hinterlegen. Somit wird dem Bürger und Teilnehmer eine Bürger Notruf Nummer zur Verfügung gestellt. (z.B. zum Bürgermeister, Amtsleiter, Ordnungsorgan bzw. Sicherheitsdienst der Gemeinde)

5.4 Alarme

Folgende Prozesse werden in der EVALARM Gemeinde App zur Verfügung gestellt.

- Information an die Bürger/Teilnehmer
- Nachricht an Bürgermeister

Weitere Prozesse sind in Abstimmung mit Gemeinde möglich, A1 unterstützt hier bei der Implementierung und liefert die entsprechenden Dokumente zu den Prozessen.

5.4.1 Informationen für Bürger/Teilnehmer



Mit diesem Knopf ist es möglich den Bürgern und Teilnehmer Informationen über das Handy zukommen zu lassen. (Dieser Alarmtyp ist nur für ausgewählte Personen ersichtlich. Für Bürger ist er nicht ersichtlich).

5.4.2 Nachricht an Bürgermeister



Mit diesem Knopf ist es möglich das Bürger und Teilnehmer eine Rückmeldung (Freitext) an den Bürgermeister übermitteln können.

6 Anpassungsmöglichkeiten der Handy App

Es müssen nicht alle Funktionen wie in den Punkten 5.1/ 5.2/ 5.3/ 5.4 verwendet werden, eine individuelle Anpassung je Gemeinde ist möglich. D.h. wenn z.B. ein Notruf oder ein Prozess nicht gewünscht wird, kann diese Funktion deaktiviert werden.

6.1 Optionale Erweiterungsmöglichkeiten

Es ist aber auch möglich die Handy App bzw. EVALARM um weitere Funktionalitäten wie folgt zu erweitern (Entgelte auf Anfrage)

6.1.1 Module

- Modul Totmannschaltung (Alleinarbeiterregelung)
- Modul Evakuierung
- Modul SOS
- Modul Besucherverwaltung
- Modul NFC Funktion (Near Field Communication)

6.1.2 Technische Schnittstellen

- Zu Brandmeldeanlagen (BMA)
- Gebäudeleittechnik (GLT)
- Zentrale Leittechnik (ZLT)
- Hausleittechnik (ESPA, KNX)
- Individuelle Kopplung (Potentialfreie Kontakte, Serielle Schnittstelle, Email, SMS, TCP/IP und Webservice)

7 Technische Voraussetzungen

Folgende technische Voraussetzungen gelten für den Dienst EVALARM!

Kommunikation

- Grundvoraussetzung ist ein einsatzbereites Handy mit einem mobilen Daten-Zugang.
- Verfügbares Mobilfunknetz sowie eine Datenverbindung

Webinterface:

- Browser voll unterstützt: Chrome, Edge, Safari, Firefox, Opera
- Browser eingeschränkt: Internetexplorer 5.0 – 11.0

Android App:

- Android 5.0 - 10.0

iOS App:

- iOS 10.0 - 13.0

8 Allgemeine Vertragsbestimmungen:

- Mindestvertragsdauer (MVD):
 - Die MVD pro Gemeinde beträgt 12 Monate.
 - Während der MVD ist keine ordentliche Kündigung möglich.
 - Die MVD beginnt mit Abschluss des Vertrages.
- Verlängerung:
 - Nach Ablauf der MVD verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate.
- Kündigung:
 - Der Kunde sowie A1 kann den Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer 3-monatigen Frist zum Ablauf der MVD bzw. Verlängerungsbindung kündigen.

9 EVALARM Gemeinde Versionen

- Gemeinde Pro S (bis 10 Notfall- und Krisenmanager und bis 1.000 Teilnehmer)
- Gemeinde Pro MS (bis 15 Notfall- und Krisenmanager und bis 2.000 Teilnehmer)
- Gemeinde Pro M (bis 20 Notfall- und Krisenmanager und bis 5.000 Teilnehmer)
- Gemeinde Pro L (bis 30 Notfall- und Krisenmanager und bis 10.000 Teilnehmer)

- Notfall- und Krisenmanager
Notfall- und Krisenmanager werden von der Gemeinde bestimmt und können Alarme/ Nachrichten bearbeiten, beenden sowie das System administrieren.

- Teilnehmer
Sind Bürger der Gemeinde bzw. Nutzer/ User der App, sie können Nachrichten erstellen und empfangen.

- Gemeinde Version (Pro S, Pro MS, Pro M, Pro L)
Welche Gemeindeversion für die Gemeinde bestellbar ist richtet sich sowohl nach der Anzahl der Notfall/Krisenmanager als auch nach der Anzahl der Teilnehmer, die die App nutzen wollen.
Beispiele für die richtige Gemeinde Version
 - 890 Einwohner/ Teilnehmer und 8 Notfall- und Krisenmanager → Gemeinde Pro S
 - 890 Einwohner/ Teilnehmer und 12 Notfall- und Krisenmanager → Gemeinde Pro MS
 - 1450 Einwohner/ Teilnehmer und 8 Notfall- und Krisenmanager → Gemeinde Pro MS

Hinweis zur Größe der Gemeinde;

http://statistik.at/web_de/klassifikationen/regionale_gliederungen/gemeinden/index.html

(Tabelle: Einwohnerzahl 1.1.2019 nach Gemeinden mit Status, Gebietsstand 1.1.2019)

10 Standardleistungen

Die Einrichtung des EVALARM Gemeindezuganges umfasst folgende Punkte:

- Einmalige Installation
- Einrichtung des Gemeindezuganges
- Abschluss Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)
- Implementierung / Systemintegration gemeinsam mit dem Kunden (Remote, keine Vor-Ort-Termine)
- Einrichtung der Kundenprozesse
- Einschulung des Kunden (Remote)
- Dienstleistung im Rahmen von 3-5 Stunden sind inkludiert
- Videomaterial

11 Service Level

Die Verfügbarkeit des Dienstes EVALARM beträgt 99,9 % im Jahresmittel.

Ist die Sicherheit des Netzbetriebes oder die Aufrechterhaltung der Netzintegrität gefährdet, kann der Zugang zu den Leistungen je nach Erfordernis vorübergehend beschränkt werden.

Die Mängelbeseitigung erfolgt in Abhängigkeit von der Schwere des Mangels wie folgt:

Mangel	Beschreibung	Reaktion	Wiederherstellung (Mängelbeseitigung)
Leichter Mangel	Ein leichter Mangel liegt vor, wenn die Nutzung von EVALARM nicht unmittelbar und/oder nicht bedeutend/erheblich beeinträchtigt wird.	2 Werktage	8 Werktage
Starker Mangel	Ein starker Mangel liegt vor, wenn die Nutzung von EVALARM zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, die Nutzungseinschränkung(en) aber zugleich auch nicht nur unerheblich ist (sind) und mit zumutbaren organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlichen zumutbaren Mitteln nicht behoben werden kann (können).	24 Stunden	3 Werktage
Schwerwiegender Mangel	Ein schwerwiegender Mangel liegt vor, wenn die Nutzung von EVALARM unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird.	8 Stunden	24 Stunden

11.1 Support

Die Fehlermeldung hat an folgender Email-Adresse evalarm@a1.at zu erfolgen.

12 Sonstige Dienstleistungen

Standardmäßig sind keine Vor-Ort-Termine eingeplant, sofern kundenseitig gewünscht, sind Kundentermine nach Absprache jedoch möglich. Die Verrechnung dieser Leistung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand gem. Punkt 3.2 Tabelle 2 der Entgeltbestimmungen EVALARM.