

NetToWin, die individuelle CH-Telematik-Plattform

basiert auf einer hochverfügbaren Server-Infrastruktur in CH-Rechenzentren
und steht öffentlichen Notrufzentralen und Firmen weltweit zur Verfügung

Inhalt

1	Interventions-Logistik und Nothilfe jederzeit sichergestellt.....	2
1.1	Ihre NetToWin-Vorteile.....	2
1.2	Mandant.....	2
1.3	Funktions- und Datennutzung / Zugriffsrechte / Login	2
1.4	Protokollierung	2
1.5	Daten-Nutzungsrechte	2
2	Kosten / Zahlung	2
3	Kontinuität / Nutzungsrecht	3
4	Hochverfügbare Cloud-Server.....	3
5	Support	3
6	Gültigkeit	4
7	Datenschutz / Datenmodell	4
8	Mutations-Journal (letzte Versionen)	4

1 Interventions-Logistik und Nothilfe jederzeit sichergestellt

1.1 Ihre NetToWin-Vorteile

- **besser informiert**
→ Notfallort, Störungspunkt, Ort/Status des Interventions-Fahrzeugs ist bekannt
- **keine Missverständnisse**
→ systemgeführte Kommunikation
- **schneller vor Ort**
→ Navigation auf Fahrzeug kann automatisch gestartet werden kann
- **direkt Prozess-Integration zu Blaulicht-Organisation**
→ Fall kann einfach direkt an öffentliche Nothilfe übergeben werden
- **jederzeit besser informiert**
→ automatisierte bidirektionale ereignisgesteuerte Kommunikation: Text, Bilder, Dokumente und Sprache
- **hochverfügbare Cloud-Services**
→ alle Server in der Schweiz / CH-Datenschutz und CH-Datensicherheit
- **individuelle Prozess-Unterstützung**
→ flexible integrierte Workflow-Engine
- **schnellstes Antwortzeitverhalten**
→ durch slimcom-Technologie
- **benutzerfreundlich**
→ durch Cockpitdesign
- **beliebige Endgeräte einsetzbar**
→ 100% hardwareneutral

1.2 Mandant

Die Daten und Prozesse sind mandantenspezifisch in NetToWin gespeichert und vor dem Zugriff und der Nutzung Dritter geschützt.

1.3 Funktions- und Datennutzung / Zugriffsrechte / Login

Die Datenzugriffe und Funktionsrechte sind mandantenabhängig und zusätzlich mit einem umfassenden Berechtigungskonzept versehen. Grundsätzlich erfolgen die gesicherten Zugriffe über ein persönliches NetToWin-Login. Eine Weitergabe des persönlichen Logins ist nicht zulässig. Jeder Benutzer trägt die Verantwortung für sein Login und sein Passwort. Der Benutzer ist angehalten sein Passwort periodisch zu erneuern. Die Nutzung der mittels NetToWin erfassten Daten ist exklusiv über die Services von NetToWin zulässig. Anderweitige Vereinbarungen sind in einem Zusatzvertrag schriftlich zu vereinbaren.

1.4 Protokollierung

Wichtige Zugriffe und Funktionsnutzungen werden aus Transparenz- und Nachvollziehbarkeitsgründen protokolliert. Auswertungen der Protokolldaten können bei Bedarf erfolgen.

1.5 Daten-Nutzungsrechte

Die in NetToWin erfassten Personen- und Sachdaten stehen exklusiv dem Mandanten und für NetToWin Services zur Verfügung. Eine anderweitige Nutzung oder Weitergabe der Daten ist nicht zulässig.
Kosten / Zahlung

Die Nutzungskosten für NetToWin können jährlich den veränderten Gegebenheiten (Modulnutzung, Teuerung, Infrastrukturkosten, ...) angepasst werden. Diese werden jeweils im Juni für das Folgejahr festgelegt. Basierend auf der Vorjahresrechnung und den aktuellen Nutzungsdaten (Geräte, Ereignisse, User, ...) wird die Jahresrechnung erstellt und ist bis spätestens 31. Januar für das laufende Jahr zahlbar.

1.6 Kontinuität / Nutzungsrecht

Um das Bedürfnis bezüglich Kontinuität, Verfügbarkeit und Antwortzeitverhalten gegenseitig sicherzustellen, erneuert sich das Nutzungsrecht automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht bis spätestens 30. Juni eine schriftliche Kündigung für das Folgejahr zugestellt wurde. Veränderungen an dieser Leistungsvereinbarung werden im Internet publiziert und sind für das Folgejahr für Nutzer und Betreiber verbindlich. Alle in NetToWin eingebrachten Konzepte, Algorithmen sowie Informationen, dazu zählen insbesondere auch kundenspezifische Geo- und Personen-Daten inklusive deren statische wie auch dynamische Beziehungen, stehen exklusiv zur Nutzung über die NetToWin-Plattform zur Verfügung. Eine Weitergabe der in den NetToWin enthaltenen Stamm- und Transaktions-Daten wie auch zur Verarbeitung eingesetzten Algorithmen ausserhalb von NetToWin ist nicht vorgesehen. Die Offenheit von NetToWin ermöglicht die Integration anderer Quell- und Ziel-Systemen via regel- und ereignisbasierter Services unter Wahrung der Interessen der Daten-Quellen. Ereignisbasierte Informationen stehen ohne individuelle Vereinbarung mind. 3 Monate in NetToWin zur Verfügung. Weitergehende Historisierungen wie auch deren Zugriff sind individuell zu vereinbaren.

1.7 Pausierung der Zusammenarbeit / Nutzungsunterbruch

Damit ein temporär ungenutzter Service 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@aidcomm.ch im Voraus zu melden, unter Nennung des Firmennamen und der betroffenen Logins. Sie erhalten eine Bestätigung. In diesem Fall muss das Login 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.

2 Hochverfügbare Cloud-Server

Jederzeit (24 x 365) steht die primäre NetToWin-Cloud wie auch eine redundante sekundäre NetToWin-Cloud in zwei verschiedenen Rechenzentren zur Verfügung um die geforderte höchste Verfügbarkeit ohne Wartungsunterbrüche sicherzustellen.

3 Support

Im Grundangebot steht ein Mail-Support während den Bürozeiten zur Verfügung. Der 24 x 365 Premium-Support wie auch weiterführende Vereinbarungen z.B. bezüglich externer Schnittstellen, periodischer Daten- up/download, etc. bedürfen einer zusätzlichen individuellen schriftlichen Leistungsvereinbarung.

4 Gültigkeit

Liegt keine individuelle und aktuelle Leistungsvereinbarung in schriftlicher und rechtsgültiger Form vor, so ist in jedem Fall die aktuell publizierte «Allgemeine Leistungsvereinbarung NetToWin» verbindlich.

5 Datenschutz

5.1 Datenmodell

Die bei NetToWin hinterlegten individuellen Firmen-, Personen- Geräte und Infrastruktur-Daten dienen primär der Nothilfe und Interventionslogistik rund um NetToWin-Module des Mandanten. Wo zweckmässig kann NetToWin diese Daten für Services und die Administration nutzen. Die Weitergabe der Daten und deren Strukturen ausserhalb von NetToWin ist nicht vorgesehen.

5.2 Meldepflicht / Vertraulichkeit

Es besteht eine sofortige und beidseitige schriftliche Meldepflicht (Sie/NetToWin-Nutzer und NetToWin-Betreiber), wenn Daten-Qualitäts-Probleme festgestellt werden, welche die sichere und zielorientierte Nutzung von NetToWin gefährden. Insbesondere ist die Nutzung von verfügbaren Funktionen wie auch die Weitergabe von Informationen an Dritte nicht zulässig, wenn dies nicht für Tätigkeiten im vereinbarten Umfang erforderlich ist.

6 Gewährleistung / Haftungsausschluss

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

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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 Drittanprüchen klag- und schadlos gehalten.

Mutations-Journal (letzte Versionen)

Datum / Version	Änderungen
2016.03.03 / V2.0	Komplett überarbeitet
2017.03.31 / V2.1	Kapitel 1.4 Protokollierung eingefügt
2020.03.31 / V2.3	Ergänzung und Präzisierung: Flexibilität, Haftung, Pausieren
2020.08.27 / V2.4	Datenschutz / Meldepflicht