

Avtalsbestämmelser Stanley Security Sverige AB

Innehållsförteckning

Avsnitt

D Särskilda Bestämmelser för Stanley Security Sverige AB

D

Särskilda Bestämmelser för Stanley Security Sverige AB

Säkerhetscenters tjänster (D)

1. Dessa Särskilda Bestämmelser äger tillämpning på samtliga överenskommelser (nedan kallat "Avtalet") mellan Stanley Security Sverige AB (nedan kallat "STANLEY") och kund (nedan kallat "Kunden") avseende mottagning och förmedling av larm och samtal i STANLEYS Säkerhetscenter (nedan kallat "SOC") samt transmission av data i nätverk för utförande av tjänster inom SOC (nedan kallat "Tjänsten") i den mån ej annat överenskomms skriftligen mellan STANLEY och Kunden. Säkerhetssystem, produkter och komponenter som omfattas av Avtalet benämns härnäst som ("Säkerhetssystemet").

Rangordning:

1. Avtalet
2. Särskilda Bestämmelser för STANLEY (D)
3. Allmänna Bestämmelser för STANLEY (A)

Utöver vad som sägs i Avtalet och Allmänna och Särskilda Bestämmelser regleras i tillämpliga delar Kundens (larminnehavarens) åligganden av Larmlagen (1983:1097).

Uppgifter för avtalets tillämpning

2. För det fall larmgivning och larmöverföring från larmsändare ingår i Avtalet skall Kunden tillse att larmsändaren är i brukbart skick och underhålls kontinuerligt så att fellarm inte uppstår och på Kundens egen bekostnad vidta justeringar och rättelser om så begärs eller erfordras.
3. Inspelning av larm, meddelanden eller inställning av signalkoder kräver godkännande från STANLEY. För det fall Kund utför sådana åtgärder utan STANLEYS godkännande och detta resulterar i en menlig inverkan på STANLEYS uppdrag avseende förmedling av larm är STANLEY utan ansvar såvitt avser utebliven eller felaktig larmöverföring.
4. Om nyttjandegraden av Tjänsterna och/eller omfattningen av larmanläggningen överstiger den i Avtalet beräknade tidsåtgången eller omfattningen äger STANLEY rätt att prisjustera det ingångna Avtalet motsvarande avvikelsen från vad som överenskommits vid Avtalets ingående.

Handläggning av larm/meddelanden och andra tjänster

5. STANLEY åtar sig att vid SOC hålla personal och teknisk utrustning så att överenskommen mottagning och förmedling av larmsignaler från Kunden till SOC samt transmission av data i nätverk kan utföras enligt Avtal (nedan kallat "Tjänsten"). STANLEY vidtar vid larm de åtgärder som angivits i särskild instruktion från Kunden efter samråd med STANLEY (nedan kallat "Åtgärdsinstruktion"). Kunden ansvarar för att uppgifterna i Åtgärdsinstruktionen hålls aktuella och att uppdateringar görs vid behov. Om larm eller meddelanden skall utsändas enligt Kundens egen jourlista skall denna utan anmodan i god tid innan avtalet träder i kraft tillställas STANLEY.
6. STANLEY har ingen skyldighet att kontakta annan myndighet, företag eller person än de som anges i Åtgärdsinstruktionen.

7. Då STANLEY fullgjort sitt åtagande enligt Åtgärdsinstruktion har Kunden det fulla ansvaret för att vidare åtgärd sker enligt de råd eller åtgärdsförslag som STANLEY gett vid handläggningstillfället.
8. Har Kunden inte lämnat STANLEY särskild instruktion eller Åtgärdsinstruktion har STANLEY rätt – men är inte skyldigt – att vidta sådana åtgärder som STANLEY bedömer stå i rimligt förhållande till larmsignalens/meddelandets art.
9. Samtliga samtal till och från SOC spelas in i enlighet med gällande certifieringskrav samt för ökad trygghet och kvalitetsuppföljning.
10. Kunden ansvarar för att de i Åtgärdsinstruktionen angivna kontaktpersonerna är väl informerade och utbildade i vad som ingår i kontaktpersonernas ansvar och befogenheter. Skall kontaktperson meddelas vid larm ansvarar Kunden för att informera kontaktperson om risken att konfronteras med obehöriga personer i de fall kontaktperson beger sig till larmplatsen.

Nedklassning av Säkerhetssystem

11. STANLEY har rätt, men inte skyldighet, att vid upprepade falsklarm innan service har kunnat utföras och rapporteras till STANLEY av Kunden frångå Åtgärdsinstruktion och ej förmedla larm från Säkerhetssystem till exempelvis utryckningsväktare, brandkår och/eller polis och istället informera kontaktperson. STANLEY äger rätt att ställa av viss sektion eller sektioner när ett eller flera Säkerhetssystem anslutna till SOC skickar signaler på ett sådant sätt att det menligt påverkar eller riskerar att menligt påverka larmmottagningsmöjligheten för SOC. Vid sådan avställning av sektion eller sektioner följer SOC generell teknisk felplan om inte annat är avtalat med Kunden.

Larmmottagning

12. För det fall Kunden ej längre önskar den del av Avtalet som avser larmmottagning via SOC skall Kunden på egen bekostnad koppla bort larmsändaren så att larmsändningen till SOC upphör. Kan det vid SOC konstateras att larmsignaler mottagits från det objekt som upphört har STANLEY rätt att uttaga avgift trots att Kundens avtal med STANLEY upphört.

Larmöverföring

13. Vid utförande av Tjänsten sker larmöverföring genom automatisk larmsändare till SOC. Kunden ansvarar för att fellarm inte uppstår och Kunden skall på egen bekostnad vidta justeringar av den automatiska larmsändaren om så erfordras eller begärs. Eventuella personalrelaterade fel vid Larmöverföring bekostas av Kunden. Bortkoppling av automatiskt larm sker på Kundens bekostnad efter Tjänstens upphörande.
14. I de fall Kunden inte använder automatisk larmsändare som uppfyller vid var tid gällande certifieringsregler för larmsändare ansvarar STANLEY inte för övervakning av störningar på sådan utrustning, koncentrator, kontroll- och indikeringsutrustning och/eller transmissionsväg till larmmottagare placerad i SOC hos STANLEY.
15. STANLEY ansvarar inte för fel vid Larmöverföring som inte beror på STANLEY.

Kamera- och bildhantering

16. Ingår i Avtalet mottagning av bild från kameraanläggning, så kallad CCTV/ITV/VSS-anläggning, för larmverifiering, portövervakning eller annan övervakning skall Kunden tillse att anläggningen är i brukbart skick samt att den underhålls så att bristfällig bildkvalitet eller felaktig bildsändning, eller andra störningar, ej uppstår. Kostnaderna för alla sådana erforderliga eller begärda åtgärder skall erläggas av Kunden. STANLEY är utan ansvar såvitt avser utebliven eller felaktig larmöverföring till den del brist i Kundens åtagande inverkar menligt på STANLEYs möjligheter att utföra sitt uppdrag enligt Avtalet.
17. Kan personal på SOC ej verifiera larmorsaken då bild används för verifiering av larm ("Larmverifiering"), äger STANLEY rätt, men ej skyldighet, att på Kundens bekostnad sända väktare till platsen för kontroll om så anses lämpligt om inte gällande Åtgärdsinstruktion uttryckligen stipulerar annan åtgärd.
18. Kan personal på SOC ej verifiera larmorsaken i enlighet med Åtgärdsinstruktion då bild används för larmverifiering ansvarar STANLEY ej för konsekvenser i Kundens verksamhet till följd av handlagd larmverifiering.
19. Kan det antas att larmet har utlösts och/eller bild sänts på grund av yttre faktorer såsom väder eller i övrigt förändrad yttre eller inre miljö till sådan grad att larmfunktion påverkas menligt äger STANLEY rätt att frånga Åtgärdsinstruktion och/eller tillfälligtvis upphöra med utförande av Tjänst tills sådan förändrad yttre faktor är återställd.
20. Om STANLEY skall utföra bedömning av bilder i samband med larm som endast lagras i Kundens lokala system vid larmtillfället fram till återställandet av larm eller bara kan visas i realtid ansvarar STANLEY ej för lagring och åtkomst till bilder och kan ej i efterhand hållas ansvarig för redovisning av underlag till utförda bedömningar av bilder i samband med handläggning av larm.
21. STANLEY kan på Kundens begäran utföra bildnedladdningar av bildmaterial från Kundens kameraövervakning om Kunden avtalat denna Tjänst. Varje bildnedladdning faktureras per tillfälle enligt gällande prislista.

För avtal som omfattar transmission av larm via nät upphandlat av STANLEY

22. STANLEY åtar sig att, i de fall Tjänsten omfattar överföring i nätverk och/eller transmission, låta upprätta anslutning mellan SOC och Kunden. Avtal som omfattar transmission av larm via nät och som tecknas i STANLEYs namn med transmissionsleverantör och, om inte annat avtalats, enligt dennes leveransvillkor. Abonnementet läggs inom STANLEYs s.k. slutna användargrupp.
23. STANLEY åtar sig inte några förpliktelser beträffande anslutningens eller nätets tillgänglighet eller signalstyrka, exempelvis i anledning av servicearbeten, eller kvalitet utöver vad som från tid till annan medges av transmissionsleverantören. Täckningen i och accessen till nätet kan variera från ort till ort och förändras över tid. STANLEY kan därför ej garantera tillgång till och/eller kontakt med nätet för larmöverföring. Om nätet upphör har STANLEY ingen

skyldighet att tillhandahålla Tjänsten eller ersättningsprodukt.

24. Kunden medger att STANLEY, eller vid behov transmissionsleverantören, får tillträde till Kundens anläggning för installation, service och översyn. STANLEY skall ha ensamrätt till åtkomst i upphandlat nät.
25. Om inte annat avtalats debiteras etablerings-, abonnemangs-, och trafik kostnader för de abonnemang och den trafik som åtgår för STANLEYs utförande av Tjänsten. Likaså debiteras samtliga avvecklingskostnader som uppstår för STANLEY i samband med upphörande av Tjänsten.
26. Vid flytt av abonnemang skall Kunden till STANLEY erlägga flyttningsavgift enligt STANLEYs från tid till annan gällande taxa.
27. Uppsägningstiden för transmissions- eller nättjänst följer transmissionsleverantörens villkor om inte annat särskilt avtalats, oavsett om annan uppsägningstid gäller för Avtalet i övrigt. Uppsägning skall ske skriftligen.

För nät och transmission tillhandahållen av Kunden eller annan oberoende leverantör

28. Tillhandahåller Kunden egen nätkapacitet för kommunikation till, från och emellan Säkerhetssystem, ansvarar inte STANLEY för några direkta eller indirekta skador som hänför sig till störningar och andra olägenheter som kan uppstå i Kundens nät eller internet i samband med att av STANLEY levererad utrustning nyttjar denna kapacitet.
29. Parterna ansvarar var för sig för uppsättning och konfiguration av, samt kontroll mot intrång i, egen utrustning. Föreligger misstanke om att intrång eller intrångsförsök från motpartens utrustning förekommer/förekommit, skall motparten omgående underrättas för att säkerställa att problemen åtgärdas.

Kunden ansvarar för erforderliga tillstånd för fast GSM/GPRS/3G/4G-modul (nedan kallat "Mobilteknik") vid t ex. sjukhus eller andra platser där Mobilteknik kan störa annan utrustning eller själv bli störd. Täckningen i och accessen till Mobiltekniknätet varierar från ort till ort och förändras över tid. STANLEY kan därför ej garantera tillgång till och/eller kontakt med Mobiltekniknätet för larmöverföring. Om Mobiltekniknätet upphör har STANLEY ingen skyldighet att tillhandahålla Tjänsten eller ersättningsprodukt. Kunden får ej använda Mobilteknikabonnemanget för andra ändamål än larmöverföring till Säkerhetssystemet eller annat skriftligt och avtalat ändamål med STANLEY. Kunden är medveten om att en eventuell teknisk lösning genom Mobilteknik endast är en tillfällig lösning om inget annat avtalats och kund skall inom en (1) månad från det att Tjänsten påbörjas istället tillämpa den tekniska lösning som avtalats med STANLEY. Om Avtal tecknats för larmöverföring med primäröverföring via Kundens eget nätverk och redundans via Mobiltekniknätet, har STANLEY rätt att ta ut extra trafik kostnader för användandet av Mobiltekniknätet, då förutsättningar för anslutning via Kundens eget nätverk ej säkerställts inom vad STANLEY bedömer som rimlig tid.

Fjärradministration och Fjärrstyrning

30. Fjärradministration innebär att STANLEY, på distans och på Kundens begäran, lägger till eller tar bort personer och/eller funktioner som skall kunna manövrera Säkerhetssystemet (nedan kallat "Användare") i Kundens Säkerhetssystem samt uppdaterar Användarkoder och Användarinformation ("Fjärradministration"). Kunden ansvarar för att inneha uppdaterad förteckning över Användare. Fjärradministration utförs under STANLEYS ordinarie kontorstid, helgfria vardagar mellan kl 08-16.30, om inte annat avtalats. Fjärradministration förutsätter att överföring och Säkerhetssystem är godkända av STANLEY. Tilläggsfakturering för ärenden utöver avtalad nivå sker enligt gällande prislista.
31. Fjärrstyrning innebär att STANLEY, på distans och på Kundens begäran, till- och fränkopplar Kundens Säkerhetssystem eller del därav samt återställer larm i Kundens Säkerhetssystem ("Fjärrstyrning"). I förekommande fall kan STANLEY även koppla bort larmsektioner, både på direkt begäran av Kunden, men också som en åtgärd vid återkommande falsklarm som beskrivs i ovan under rubriken "Nedklassning av säkerhetssystem". En tillkoppling av Säkerhetssystemet på distans är att likställa med en automatisk tillkoppling av Säkerhetssystemet. STANLEY utför ingen kontroll av Kundens lokaler där Säkerhetssystemet är installerat och ansvarar ej för lokalens tillstånd, att någon vistas i lokalen när tillkoppling av Säkerhetssystemet på distans eller annan Fjärrstyrning sker eller avvikelser i lokalen som skulle ha kunnat upptäckas om tillkoppling av Säkerhetssystemet eller annan manövrering av Säkerhetssystem skett från platsen. STANLEY ansvarar ej för kostnader och/eller skador som uppstår vid larm som orsakas av Fjärrstyrning på distans eller skador på grund av utebliven kontroll av Kundens lokal till följd av fjärrstyrning på distans. Larm till följd av Fjärrstyrning på distans åtgärdas enligt gällande Åtgärdsinstruktion. Fjärrstyrning förutsätter att överföring och säkerhetssystem är godkända av STANLEY. Tilläggsfakturering för ärenden utöver avtalad nivå sker enligt gällande prislista.

STANLEYS ansvar

32. Med hänvisning även till ansvarsbegränsningarna i STANLEYS Allmänna Bestämmelser punkterna 10 - 21, så ansvarar STANLEY inte för åtgärder utförda av Räddningstjänsten, polismyndigheten, samarbetsparter, anlitat företag/entreprenör eller annan tredje part. STANLEY ansvarar inte för skada på grund av utebliven åtgärd från Räddningstjänsten, polismyndigheten, samarbetsparter, anlitat företag/entreprenör eller annan tredje part.

Utkallning av väktare

33. STANLEY förmedlar larm till bevakningsföretag i enlighet med Åtgärdsinstruktion. Kunden ansvarar för att väktare kan komma fram till Kundens lokal även om den ligger inom annat bevakningsföretags ansvarsområde. STANLEY ansvarar ej för tillkommande kostnader från annat bevakningsföretag eller andra, oavsett larmorsak.
34. Kunden ansvarar för att informera av Kunden utsett bevakningsföretag att STANLEY kan komma att begära uttryckningar på Kundens vägnar om inte tillhandahållande av uttryckningstjänst har avtalats med STANLEY.
35. STANLEY ansvarar ej för kostnader för uttryckningar eller följdåtgärder i samband med uttryckningar om inte tillhandahållande av uttryckningstjänst har avtalats med STANLEY.
36. STANLEY ansvarar ej för utförandet av uttryckningar eller följdåtgärder i samband med uttryckningar om inte tillhandahållande av uttryckningstjänster har avtalats med STANLEY och då aldrig utöver vad som från tid till annan medges av bevakningsföretaget som STANLEY har avtalat. STANLEY ansvarar ej för de iakttagelser eller brist på iakttagelser som bevakningsföretaget utför och ansvarar inte för kostnader till följd av dessa iakttagelser eller brister på iakttagelser.

Nyckelförvaring

37. Förvaring av nycklar eller andra inpasseringsmetoder (nedan kallat "Nycklar") inklusive upprättande av uttryckningsskiss och avtal avseende nyckelförvaring utförs av fristående bevakningsföretag för vilka Kunden ansvarar om inte tillhandahållande av uttryckningstjänst avtalats med STANLEY.
38. Vid byte av nyckel/låssystem ska Kunden kontakta fristående bevakningsföretag om inte tillhandahållande av uttryckningstjänst avtalats med STANLEY för att Nycklar till Kundens lokaler skall kunna hämtas av fristående bevakningsföretag. Nyckelhämtning och upprättande av instruktioner för uttryckningar till Kundens lokaler faktureras separat av sådant bevakningsföretag om inte tillhandahållande av uttryckningstjänst avtalats med STANLEY.
