

## Leistungsbeschreibung Security+

Robert Bosch Smart Home GmbH  
 Schockenriedstr. 17  
 70565 Stuttgart-Vaihingen  
 GERMANY

[www.bosch-smarthome.com](http://www.bosch-smarthome.com)



### Version 1.11

#### Änderungshistorie

Version	Änderung zur Vorversion	Datum
1.0	Initiale Version	03.07.2025
1.1	Leistungsumfang 24/7 Notrufleitstelle – 6. (Technische) Voraussetzungen – Hardware: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hinzunahme Bewegungsmelder II [+M]</b></li> <li>• <b>Hinweis Mindestbetriebsdauer der Geräte</b></li> </ul>	02.09.2025
1.11	Anpassung der Geschäftsführung Bosch Smart Home	01.01.2026

Diese Leistungsbeschreibung definiert den Leistungsumfang, die technischen Voraussetzungen sowie die Verantwortlichkeiten von Security+ und der einzelnen, teilweise auch separat erhältlichen, Dienste davon.

## **Leistungsumfang 24/7 Notrufleitstelle**

Diese Leistungsbeschreibung definiert den Leistungsumfang, die technischen Voraussetzungen sowie die Verantwortlichkeiten des Dienstes „24/7 Notrufleitstelle“

### **1. App-Funktionen**

#### **Folgende Funktionen beinhaltet der Dienst 24/7 Notrufleitstelle:**

- Definition der persönlichen Adressdaten und Telefonnummern durch den Kunden (Kundendaten)
- Definition der Daten für maximal drei Notfallkontakte durch den Kunden (für den Fall, dass der Kunde selbst nicht erreicht werden kann). Es muss pro Alarmtyp mindestens ein Notfallkontakt definiert werden.
- Definition der Aktionspläne (Reihenfolge, in welcher die Notfallkontakte angerufen werden) individuell für Einbruch, Feuer und Wasserschaden durch den Kunden
- Einladungsmanagement für Notfallkontakte via E-Mail
- Der optimierte Alarmscreen bietet eine transparente Darstellung des aktuellen Status der Alarmmeldung sowie der Schritte, die der Mitarbeiter der Notrufleitstelle unternimmt. Protokollierung sämtlicher Aktivitäten des Notrufleitstellen-Mitarbeiters
- Beendigung/Annullierung des Alarms an die Notrufleitstelle über den Alarmscreen
- Individuelles Aktivieren/Deaktivieren der Weiterleitung an die Notrufleitstelle pro Aktionsplan
- Es stehen Sensitivitätseinstellungen zur Verfügung, um Alarmereignisse bestimmter Sensoren an die Notrufleitstelle gezielt ein- oder auszuschließen. Dies ermöglicht eine differenzierte Handhabung sensibler Sensoren.

## 2. Alarmversand

### **Folgender Funktionsumfang gilt in Bezug auf das Versenden von Alarmen an die Notrufleitstelle:**

- Der erste erkannte Alarm (Einbruch, Feuer oder Wasserschaden) wird nach der durch den Kunden definierten Verzögerungszeit vom Bosch Smart Home System an die Notrufleitstelle gesendet. Solange der Alarm nicht beendet wird, werden Folgealarme nicht weitergeleitet.

## 3. Alarmempfang und -verarbeitung durch die Notrufleitstelle

### **Folgender Funktionsumfang gilt in Bezug auf den Alarmempfang und die Verarbeitung:**

- Empfang und Verarbeitung von Alarmmeldungen
- Keine Priorisierung und Kategorisierung der Alarme nach Dringlichkeit (ein Wasseralarm wird genauso schnell behandelt wie ein Feuersalarm)
- Keine Weiterleitung von zusätzlichen Folgealarmen nach dem initialen Alarm

## 4. Notfallkoordination

### **Folgende Leistungen in Bezug auf Alarmfälle sind Inhalt der Leistung des Dienstes „24/7 Notrufleitstelle“**

- Versuch der telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Kunden und bei Bedarf den Notfallkontakten (Vertrauenspersonen)
- Wird der Kunde bzw. der Notfallkontakt telefonisch erreicht, wird der Mitarbeiter der Notrufleitstelle den Alarmfall schildern und fragen, ob der Alarm übernommen wird. Wird zugestimmt, wird dies entsprechend vermerkt und das Gespräch beendet. Der Kunde bzw. der Notfallkontakt hat nun die Aufgabe den Alarm zu überprüfen und gegebenenfalls die Einsatzkräfte (110 oder 112) zu verständigen.
- Sollte der Alarm nicht übernommen werden, so wird der Mitarbeiter der Notrufleitstelle versuchen, die nächste Person im Aktionsplan telefonisch zu kontaktieren.
- Wird im Falle von Einbruch und Feuer weder der Kunde noch einer der Notfallkontakte erreicht, so wird in letzter Konsequenz durch die Leitstelle die Polizei oder Feuerwehr alarmiert und die notwendigen Informationen (Alarmereignis, Alarmeintritt, Adressdaten des Kunden) übermittelt. Bei

Wasseralarm wird der Vorgang bei Nichterreichen des Kunden und der Notrufkontakte nicht weiterverfolgt.

- Der Kunde wird über alle Einzelschritte des Notrufleitstellen-Mitarbeiters in der Bosch Smart Home App transparent informiert.

## **5. Kundenbetreuung**

Die Kommunikation zwischen des Leitstellen-Mitarbeiters und den angerufenen Personen erfolgt auf Deutsch oder Englisch

Wichtig: Eine 24/7 erreichbare telefonische Hotline für Notfälle und dringende Anfragen ohne das Vorliegen eines durch das Bosch Smart Home Systems erkannten Alarms wird nicht zur Verfügung gestellt und ist nicht Leistungsinhalt des Dienstes „24/7 Notrufleitstelle“.

## **6. (Technische) Voraussetzungen**

**Folgende Voraussetzungen sind für den Dienst „24/7 Notrufleitstelle“ erforderlich:**

- **Allgemeine technische Voraussetzungen:**
  - Stabile Internetverbindung für die Datenübertragung
  - Stabile Verbindung zwischen Geräten und Smart Home Controller
  - Stromversorgung des Smart Home Controllers
  - Strom- und/oder Batterieversorgung der Geräte
  - Geräte, die nicht länger als die definierte Lebensdauer in Betrieb sind.
  - Stets aktuelle Bosch Smart Home App und gegebenenfalls Bosch Smart Camera App
  - Stets aktuelle Firmware der Geräte
- **Mitwirkungspflichten:**

Der Kunde hat die in den Nutzungsbedingungen definierten Mitwirkungspflichten, insbesondere um die Eintrittswahrscheinlichkeit von Falschalarmen zu minimieren und die technischen Voraussetzungen sicherzustellen.

**Wichtig: Kein Leistungsinhalt ist eine Backup-Batterie, unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) und Mobilfunkverbindung (GSM, 5G) zur Gewährleistung der Funktionsfähigkeit des Controllers bei Strom- und/oder Internetausfall.**

- **Hardware (Controller, Geräte)**  
**Folgende Hardware ist derzeit kompatibel mit dem Dienst „24/7 Notrufleitstelle“ und daher Voraussetzung für die Leistungserbringung:**

Geräte	Sensor	Alarmtyp
Außensirene	X*	Einbruch
Eyes Innenkamera II	X	Einbruch, Feuer
Bewegungsmelder I	X	Einbruch
Bewegungsmelder II [+M]	X	Einbruch
Rauchwarnmelder I	X	Feuer
Rauchwarnmelder II	X	Feuer
Smart Home Controller I		
Smart Home Controller II		
Tür-/Fensterkontakt I	X	Einbruch
Tür-/Fensterkontakt II	X	Einbruch
Tür-/Fensterkontakt II Plus	X	Einbruch
Tür-/Fensterkontakt II [+M]	X	Einbruch
Twinguard	X	Feuer
Twist		
Universalschalter II		
Wassersensor	X	Wasserschaden

\*Im Falle der Anbindung an eine herkömmliche, kabelgebundene Alarmanlage.

Bitte entnehmen Sie das konkrete Ende der Mindestbetriebsdauer der oben aufgeführten Geräte von dieser Webseite: <https://www.bosch-smarthome.com/de/de/software-sicherheitsupdates/>

- Voraussetzung ist ein Bosch Smart Home Controller I oder II
  - **Wichtig:** Der Dienst „24/7 Notrufleitstelle“ kann derzeit nur mit einem Smart Home Controller genutzt werden. Eine gleichzeitige Nutzung des

Dienstes mit mehreren Controllern ist nicht möglich.

- Für Einbruch:
  - Erforderlich ist mindestens ein der in der Tabelle aufgeführten Sensoren für den Alarmtyp „Einbruch“ (z.B. Tür-/Fensterkontakt I oder II)
  - **Spezialfall:** Beim Einsatz der Eyes Innenkamera II mit aktiviertem Audio+ kann Fensterglasbruch erkannt werden, falls aktiviert und Kamera nicht im Privatsphäre-Modus.
- Für Feuer:
  - Mindestens ein Rauchwarnmelder I, II oder Twinguard
  - **Spezialfall:** Beim Einsatz der Eyes Innenkamera II mit aktiviertem Audio+ können Alarmtöne von nicht-smarten Rauchwarnmeldern und/oder CO-Meldern erkannt werden, falls aktiviert und Kamera nicht im Privatsphäre-Modus.
- Für Wasserschaden:
  - Ein Wassermelder
- **Software**  
**Folgendes ist softwareseitig erforderlich:**
  - Bosch Smart Home App auf dem neuesten Stand mit
    - Aktivierter Bosch Smart Home Cloud (Kommunikation zum Cloud-Backend)
    - Aktiviertem SingleKey ID-Konto
    - Gültigem Security+ Abonnement
    - Aktiven Alarmsystem-Diensten\_
      - Einbruchsalarm (vom Nutzer (de)aktivierbar)
      - Rauchalarm
      - Wasseralarm

## **7. Datenschutz und Sicherheit**

### **Folgendes ist Leistungsinhalt in Bezug auf Datenschutz und Sicherheit:**

- Verschlüsselte Datenübertragung zwischen Bosch Smart Home System und Notrufleitstelle
- Strenge Zugriffskontrollen und Datenschutzmaßnahmen in der Notrufleitstelle
- Regelmäßige Sicherheitsaudits und Bereitstellung von (Sicherheits-) Updates des Bosch Smart Home Systems

## **8. Reaktionszeiten**

### **Folgende Reaktionszeiten werden durch die 24/7 Notrufleitstelle geleistet:**

- Schnelle Verfügbarkeit: In mehr als 98% der Fälle erfolgt der Rückruf bereits innerhalb der ersten Minute nach dem Alarmereignis

## **Leistungsumfang „Intelligente Audioanalyse“**

Diese Leistungsbeschreibung definiert den Leistungsumfang, die technischen Voraussetzungen sowie die Verantwortlichkeiten des Dienstes „Intelligente Audioanalyse“.

### **1. App-Funktionen**

#### **Folgende Funktionen beinhaltet der Dienst „Intelligente Audioanalyse“:**

- Aktivieren/Deaktivieren des Dienstes individuell für jede Eyes Innenkamera II
- Aktivieren/Deaktivieren der Erkennung von Fenster-Glasbruch individuell für jede Eyes Innenkamera II
- Aktivieren/Deaktivieren der Erkennung von Alarmtönen von nicht-smarten Rauchwarnmeldern/Kohlenmonoxidmeldern individuell für jede Eyes Innenkamera II

### **2. Verbessertes Einbruchsschutz**

- Dank einer Audioanalyse wird das Geräusch von zerbrechendem Fensterglas erkannt.
- Sobald im Einbruchsfall die Alarmtöne dank Audioanalyse erkannt werden, startet die Kamera die Aufzeichnung und schlägt akustischen und optischen Alarm.

### **3. Verbesserter Brandschutz und Schutz vor Kohlenmonoxid-Vergiftung**

- Dank einer Audioanalyse können auch zum Teil Alarmtöne von nicht-smarten Rauchwarnmeldern\* und Alarmtöne von nicht-smarten Kohlenmonoxidmeldern\* erkannt werden.
- Sobald im Brandfall die Alarmtöne dank Audio-Analyse erkannt werden, startet die Kamera die Aufzeichnung und schlägt akustischen und optischen Alarm.

### **4. (Technische) Voraussetzungen**

#### **Folgende Voraussetzungen sind für den Dienst „Intelligente Audioanalyse“ erforderlich:**

- **Allgemein technische Voraussetzungen:**
  - Stabile Internetverbindung für die Datenübertragung
  - Stabile Verbindung zwischen Kamera und Smart Home Controller
  - Stromversorgung des Smart Home Controllers und Kamera
  - Geräte, die die nicht länger als die definierte Lebensdauer in Betrieb sind
  - Stets aktuelle Firmware der Kameras
- **Positionierung**
  - Für die Erkennung von Warnmeldern muss sich die Kamera im selben Raum wie der Warnmelder (ohne trennende Türen oder Wände) befinden und in einem maximalen Abstand von 6 m aufgestellt sein.
- **Mitwirkungspflichten:**
  - Testen Sie die Funktion der Warnmeldererkennung, indem Sie einen Testalarm an Ihrem Warnmelder ausführen. Wiederholen Sie den Test, wenn Sie die Position Ihrer Kamera oder dem Warnmelder ändern oder wenn andere Warnmelder zum Einsatz kommen.
  - Um den Dienst „Intelligente Audioanalyse“ nutzen zu können, muss Ihre Eyes Innenkamera II zwingend mit Strom versorgt und eingeschaltet sein (ausgefahrener Kamerakopf).

- **Hardware**

**Folgende Hardware ist derzeit kompatibel mit dem Dienst „Intelligente Audioanalyse“ und Voraussetzung für die Leistungserbringung:**

<b>Gerät</b>	<b>Alarmtyp</b>
Eyes Innenkamera II	Einbruch, Feuer

- **Software**

**Folgendes ist softwareseitig erforderlich:**

- Bosch Smart Home App auf dem neuesten Stand mit
  - Aktivierter Bosch Smart Home Cloud (Kommunikation zum Cloud-Backend)
  - Aktiviertem SingleKey ID-Konto
  - Gültigem Security+ Abonnement
- Bosch Smart Camera App auf dem neuesten Stand mit
  - Aktiviertem SingleKey ID-Konto
- Firmware der Eyes Innenkamera II auf dem neuesten Stand

### **\*Sicherheitshinweis**

Trotz sorgfältiger Entwicklungs- und Testverfahren kann eine Erkennung aufgrund der Vielfalt von Rauch- und Kohlenmonoxidwarntönen nicht immer gewährleistet werden.

Die Erkennung von Geräuschen ist eine zusätzliche Funktion, z.B. für die Aufzeichnung von Video-Clips oder die Benachrichtigung weiterer Personen. Die Funktion ersetzt nicht das Ergreifen von Maßnahmen durch Personen vor Ort.

Bei der Nutzung der optionalen Audioanalyse-Funktionen sind eine korrekte Erkennung und Benachrichtigung insbesondere abhängig von: Platzierung des Geräts, Hintergrundgeräuschpegel, Dauer des Ereignisses und Netzverfügbarkeit.

Achtung: Vergleichbare Ereignisse von anderen Quellen, wie z. B. TV, Radio, Tiere können unter Umständen ebenfalls als Alarm interpretiert werden. Die

Alarmerkennung ist auf T3 und T4 Alarmsignalmuster optimiert. Lesen Sie daher z.B. die Begleitdokumentation zu Ihrem Warnmelder, um herauszufinden, ob dieser ein T3 oder T4 Signalmuster ausgibt. Mehrere gleichzeitige akustische Alarmer, die sich überlagern, sind für die Audio-Analyse Funktion ggf. nicht als Alarm erkennbar.

## **Leistungsumfang „Erweiterter Cloudspeicher“**

Diese Leistungsbeschreibung definiert den Leistungsumfang, die technischen Voraussetzungen sowie die Verantwortlichkeiten für den Dienst „Erweiterter Cloudspeicher“.

### **1. App-Funktionen**

**Folgende Funktionen beinhaltet der Dienst „Erweiterter Cloudspeicher“:**

- Stufenweise Anpassung der Videocliplänge pro Kamera (15, 30, 45 & 60 Sekunden)

### **2. Erweiterte Speichermöglichkeiten**

- Speicherung von bis zu 400 Videoclips pro Kamera für 30 Tage

### **3. (Technische) Voraussetzungen**

**Folgende Voraussetzungen sind für den Dienst „Erweiterter Cloudspeicher“ erforderlich:**

- **Allgemein technische Voraussetzungen:**
  - Stabile Internetverbindung für die Datenübertragung
  - Geräte, die nicht länger als die Lebensdauer in Betrieb sind
  - Stets aktuelle Firmware der Kameras

- **Hardware**

**Folgende Hardware ist derzeit kompatibel mit dem Dienst „Erweiterter Cloudspeicher“ und Voraussetzung für die Leistungserbringung:**

<b>Gerät</b>
360° Innenkamera
Eyes Innenkamera II
Eyes Außenkamera I
Eyes Außenkamera II

- **Software**

**Folgendes ist softwareseitig erforderlich:**

- Bosch Smart Home App auf dem neuesten Stand mit
  - Aktivierter Bosch Smart Home Cloud (Kommunikation zum Cloud-Backend)
  - Aktiviertem SingleKey ID-Konto
  - Gültigen Security+ Abonnement
- Bosch Smart Camera App auf dem neuesten Stand mit
  - Aktiviertem SingleKey ID-Konto
- Firmware der Kameras auf dem neuesten Stand