

Leistungsbeschreibung

NOVENTI Connect Telematikinfrastruktur as a Service (TlaaS) Heilmittel der NOVENTI Health SE (NSE)

Technische Voraussetzungen

- 1.1. TI-kompatible Praxisverwaltungssoftware NOVENTI Ora
- 1.2. Der Vertragspartner benötigt einen aktuellen Internetbrowser wie z.B. Chrome (empfohlen), Safari, Edge oder Firefox.
- 1.3. Für die Nutzung des TI-Service ist eine stabile Internetverbindung erforderlich. NSE empfiehlt mindestens 50 Mbit/s Download und 20 Mbit/s Upload für einen stabilen TlaaS-Betrieb.
- 1.4. Außerdem hat der Vertragspartner folgende Voraussetzungen sicherzustellen:
 - VPN-passthrough-fähiger Internetrouter (z.B. Fritzbox)
 - Darüber hinaus empfiehlt NSE mindestens eine Internet-MTU von 1.420
 - Korrekte Angabe der individuellen Voraussetzungen der Praxis z.B. Anzahl anzubindende stationärer E-Health-Kartenterminals oder benötigter zusätzlicher Konnektoreinträge). (Jede Software wie z.B. Drittabrechnungsprogramme, die mit der TI kommuniziert, benötigt einen eigenen ggf. kostenpflichtigen Eintrag auf dem Konnektor im Rechenzentrum (Rechenzentrums-konnektor, „RZK“));
 - Einsatz stationärer E-Health-Kartenterminals des Herstellers Cherry oder des Herstellers Wordline bezogen über NOVENTI;
 - Freigeschaltete Security Module Card Typ B (SMC-B) mit gültigem TI-Zertifikat für die Authentisierung der Verbindung in die TI in Kartenform;
 - NSE unterstützt derzeit SMC-B und eHBA nur in Kartenform
 - Netzwerkinfrastruktur (z. B. Switch, LAN-Kabel) zur Anbindung der Endgeräte; die Kartenterminals müssen via Netzwerk-Kabel angebunden werden
 - Passwörter und Zugänge zu bisher eingesetzten TI-Komponenten (SMC-B PIN, Benutzer u. Passwort des RZK); Passwort für KIM-E-Mail (ggfs. Anmeldedaten für NOVENTI KIM Portals);

2. Leistungsinhalte:

- 2.1. Der TI-Service bezieht sich immer auf einen Praxisstandort.
- 2.2. Einrichtung und Aufschaltung des TI-Service:
 - Einrichtung der Verbindung zur TI;
 - Installation durch erfahrenen Dienstleister Remote oder vor Ort – je nach gebuchtem Paket
 - Installation und Konfiguration der notwendigen Hardware und Software;
 - Aufschaltung der Praxis auf einen dedizierten RZK-Platz im TI-Rechenzentrum auf einen hochperformanten gematik-zertifizierten RZK;
 - VPN-Verbindung zum Rechenzentrum über das Kartenterminal oder Software VPN
 - 1x PTV3-, PTV4- und PTV5, PTV5+-Lizenz für den RZK;
 - Abschließender Funktionstest;
 - Der Kaufpreis des erstenstationären E-Health-Kartenterminals ist im Preis des Basispakets verteilt auf 24 Monate. Mit Ablauf der 24 Monate geht das Eigentum am E-Health-Kartenterminal vollständig auf den Kunden über. Für das E-

Health-Kartenterminal gelten vom TI-Service unabhängige Austauschzeiten im Falle eines Hardware-Defekts.

- Zusätzliche E-Health Kartenterminals werden zu den jeweils im Bestellablauf dargestellten Mehrkosten gekauft.
 - Hosting KIM-Client und TI-Managementsoftware luno in einem Rechenzentrum der NOVENTI.
 - Eine NOVENTI KIM-Adresse, diese muss im Nachgang zur TI-Bestellung selbständig im NOVENTI-TI-Portal vergeben werden. Dabei gelten die KIM AGB und die KIM Leistungsbeschreibung.
- 2.3. Zugang zur TI
Der Zugang zur TI wird über einen im Rechenzentrum der NSE vorgehaltene RZK hergestellt, wobei gilt:
 - Hosting der RZK in einem hochsicheren Rechenzentrum mit Standort in Deutschland: Das Rechenzentrum ist gemäß DIN ISO/IEC 27001 zertifiziert;
 - Die Internetanbindung des Rechenzentrums erfolgt redundant;
 - Klimatisierung, DDoS-Schutz, 24/7-Zutritt und Remote-Hands Service vor Ort sind gegeben;
 - Eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) ist sichergestellt und sämtliche USV-Anlagen sind dabei redundant ausgelegt;
 - 2.4. Betrieb der Konnektorfarm:
 - Wartung und Support;
 - Erstellung von Backups;
 - Performance Management der RZK;
 - Echtzeit-Monitoring der TI-Infrastruktur;
 - Umschaltung auf Backup-RZK für den unwahrscheinlichen Fall eines Ausfalls.
 - 2.5. Gegenstand und Verfügbarkeit des VPN Richtung TI
NSE stellt dem Vertragspartner einen VPN-Zugangsdienst („RZ-VPN“) zur Herstellung einer gesicherten Verbindungen zwischen Praxis und Rechenzentrum über das Kartenterminal oder Software VPN, um darüber Daten zu senden und zu empfangen.
 - NSE stellt dem Vertragspartner einen VPN-Zugangsdienst zur Verfügung, der es dem Vertragspartner ermöglicht besonders gesicherte Verbindungen zu den Diensten der Telematikinfrastruktur (RZK – gematik) herzustellen und darüber Daten zu senden und zu empfangen (TI-VPN).
- #### 3. Verfügbarkeit
- 3.1. Der TI-Service im Rechenzentrum hat im Kalenderjahresdurchschnitt folgende Verfügbarkeit:
 - Kategorie 1: Werktätlich (Montag bis Freitag ohne bundesweite Feiertage) im Zeitraum von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr eine Verfügbarkeit von mindestens 99% im Kalenderjahresdurchschnitt;
 - Kategorie 2: In den übrigen Zeiten werktätlich sowie an Sonntagen und bundesweiten Feiertagen eine Verfügbarkeit von mindestens 98,0%.
 - Die Verfügbarkeit bezieht sich nicht auf die Kartenterminals, soweit der Ausfall auf einem Hardwarefehler beruht.
 - Wir empfehlen einen Kartenterminal als Austauschgerät einzuplanen.
- #### 4. Serviceleistungen und technischer Support
- 4.1. Es gelten die bekanntesten Supportwege. Die allgemeinen Servicezeiten des 1st-Level-Supports/User-Helpdesks sind Montag bis Freitag von 8:00 bis 14:00 Uhr, ausgenommen jeweils bundeseinheitliche Feiertage.

Meldungen über das Kontaktformular:

<https://www.azh.de/kundenservice-software> sind jederzeit möglich; eine verbindliche Reaktionszeit kann hierbei jedoch nicht zugesagt werden.

- 4.2. Schwerwiegende Störungen (die Nutzung des durch NSE bereitgestellten TI-Service insgesamt oder eine Hauptfunktion des durch die NSE bereitgestellten TI-Service) wird NSE auch außerhalb der Servicezeiten spätestens binnen acht Stunden ab Eingang der Meldung der Störung – sofern die Meldung innerhalb der Servicezeiten erfolgt – beheben (Behebungszeit). Sofern absehbar ist, dass eine Behebung der Störung nicht innerhalb dieser Zeitspanne möglich ist, wird NSE den Vertragspartner hierüber unverzüglich informieren und die voraussichtliche Überschreitung der Zeitspanne mitteilen.
- 4.3. Sonstige erhebliche Störungen (Haupt- oder Nebenfunktionen des TI-Service sind gestört, können aber genutzt werden; oder andere nicht nur unerhebliche Störungen) werden spätestens binnen zwölf Stunden innerhalb der Servicezeiten behoben (Behebungszeit); Ziff. 4.2 Satz 2 gilt entsprechend.
- 4.4. Die Beseitigung von unerheblichen Störungen liegt im Ermessen des NSE.
- 4.5. Der Kunde ist im Sinne einer effizienten Erbringung der Serviceleistungen dazu verpflichtet, alle erforderlichen Mitwirkungshandlungen vorzunehmen. Dazu gehört insbesondere, dass bei Anfragen über das Kontaktformular oder auch telefonisch alle notwendigen Informati-

onen einschließlich Zugangsdaten und Passwörter vorbereitet sind und eine kompetente Person das Gespräch oder die E-Mail-Kommunikation führt.

5. (Weitere) Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1. Der Vertragspartner wartet seine IT-Systeme regelmäßig und trifft geeignete Sicherheitsmaßnahmen, um mögliche Gefahrenpotenziale bei der Verwendung der Vertragsprodukte zu vermeiden.
- 5.2. Der Vertragspartner ist im Sinne einer effizienten Erbringung der Serviceleistungen dazu verpflichtet, alle erforderlichen Mitwirkungshandlungen vorzunehmen. Dazu gehört insbesondere, dass bei Anfragen an den User-Helpdesk alle notwendigen Informationen einschließlich Zugangsdaten und Passwörter vorbereitet sind und eine kompetente Person das Gespräch oder die E-Mail-Kommunikation führt.
- 5.3. Der Vertragspartner stellt freie IP-Adressen für die Anbindung von NOVENTI TlaaS innerhalb des Praxisnetzwerks zur Verfügung
- 5.4. Der Vertragspartner teilt NSE die IP-Adressen aller Anwendungen mit, die mit dem RZK kommunizieren; hierzu sind ggf. IP-Adressen von Fremd-Programmen (wie z.B. Dritt abrechnungsprogramme oder Fremd-KIM-Client) beim Fremdanbieter erfragt werden. NSE gewährleistet nicht die Anbindung von Fremdprogrammen.