



Leistungsbeschreibung für A1 ELGA Service

(LB A1 ELGA Service)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01. 12. 2016.

A1 Telekom Austria AG, in der Folge kurz A1 genannt, erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Dienst A1 ELGA Service nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003) und des Gesundheitstelematikgesetzes (GTelG 2012) samt Verordnungen sowie nach den Vorgaben der ELGA Gesamtarchitektur, den ELGA Organisationshandbüchern, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Solutions von A1 (AGB Solutions) sowie nach den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

1. Allgemeine Produktbeschreibung

A1 ELGA Service stellt einen hochverfügbaren und sicheren ELGA-Bereich für Gesundheitsdiensteanbieter (GDA) im Sinne des GTelG 2012 zur Verfügung.

ELGA-Dokumente können nach den geltenden Vorschriften gezielt aus dem eigenen und anderen ELGA-Bereichen abgerufen oder auch sicher in den ELGA-Bereich von A1 übermittelt und damit in ELGA zur Verfügung gestellt werden.

A1 sorgt in Bezug auf die im ELGA-Bereich von A1 befindlichen Gesundheitsdaten für die Einhaltung der Aufbewahrungsfristen gemäß GTelG 2012 sowie für höchste Verfügbarkeit und Datensicherheit durch entsprechende organisatorische und technische Maßnahmen.

Der Zugriff auf A1 ELGA Service erfolgt für den Bereich der niedergelassenen GDA ausschließlich über das Gesundheitsinformationsnetz (GIN). Andere GDA haben darüber hinaus auch die Möglichkeit, über einen GTelG-konformen privaten Netz-Zugang von A1 zuzugreifen.

Aufgrund der ELGA Gesamtarchitektur wird ausschließlich über ein vom Bundesrechenzentrum zur Verfügung gestelltes und von A1 im A1-Rechenzentrum betriebenes Anbindungsgateway kommuniziert, wobei die von ELGA vorgegebenen und auf IHE (Integrating the Health Enterprise) basierenden Abläufe einzuhalten sind.

Im Rahmen von A1 ELGA Service wird von A1 ein entsprechendes elektronisches Zertifikat zur Verfügung gestellt. Dieses ist in der kundenseitigen Software zu implementieren und vor Ablauf der Gültigkeit von derzeit 3 Jahren zu aktualisieren. Der private elektronische Schlüssel für das Zertifikat kann selbst erstellt werden und das Zertifikat kann selbst in die Software implementiert werden. Beides kann auch mit Unterstützung oder durch einen Mitarbeiter von A1 erfolgen.

Optional bietet A1 eine kundenseitig zu betreibende Middleware, die die Anbindung an das A1 ELGA Service erheblich vereinfacht, indem sie die für ELGA nötigen auf IHE basierenden Kommunikationsabläufe als aggregierte Webservices gekapselt zur Verfügung stellt, das



Handling der ELGA-spezifischen Security-Tokens sowie Logging-Funktionen übernimmt und mit dem A1 ELGA Service getestet ist. Die Middleware nützt das Security Token Service des e-card-Systems. Daher ist ein GIN-Anschluss für die Middleware Voraussetzung. Eine entsprechende Leistungsbeschreibung A1 ELGA Service Middleware sowie ein Implementierungsleitfaden sind bei A1 auf Anfrage verfügbar.

Der Dienst wird auf unbestimmte Zeit erbracht und der Kunde sowie A1 kann ihn jederzeit unter Einhaltung einer Monatsfrist zu jedem Monatsende schriftlich kündigen, wobei die ersten 12 Monate ein beidseitiger Kündigungsverzicht gilt. Die bis zu Vertragsende eingebrachten Daten bleiben für die gesetzlich vorgesehene Dauer gespeichert und in ELGA grundsätzlich verfügbar.

A1 verpflichtet sich, die in den ELGA-Bereich von A1 eingebrachten Daten ausschließlich zu den im GTelG genannten Zwecken zu benutzen.

Bei Verwendung von Speichereinrichtungen der A1 gilt der Kunde als Auftraggeber im Sinne des Datenschutzgesetzes. A1 haftet nicht für und überprüft in keiner Weise die vom Kunden auf die Speicherplattform übertragenen Inhalte, sondern ist ausschließlich Dienstleister. Die Verantwortung für Inhalt und Struktur der elektronischen ELGA-Dokumente liegt beim Kunden.

A1 ELGA Service ist weder Teil eines medizinischen Produkts noch überwacht oder beeinflusst es ein solches.

2. Leistungsvarianten

Im Rahmen von A1 ELGA Service stellt A1 dem Nutzungsbedarf des Kunden angepasste Leistungsvarianten zur Verfügung. Diese unterscheiden sich hinsichtlich der Möglichkeit, bei der ELGA-Anwendung e-Befund nur lesend oder auch schreibend teilzunehmen. Die Möglichkeit der Teilnahme an der ELGA-Anwendung e-Medikation ist seitens A1 bei allen Leistungsvarianten unbeschränkt und hängt ausschließlich von der im Gesundheitsdiensteanbieter-Index (GDA-I) hinterlegten Rolle und den in ELGA zentral hinterlegten Zugriffsberechtigungen ab.

3. Schnittstellen und technische Voraussetzungen

Im Folgenden wird auf ausgewählte wesentliche technische Voraussetzungen eingegangen, die für die Nutzung von A1 ELGA Service gelten.

Optional bietet A1 zum Kauf eine kundenseitig zu betreibende Middleware mit entsprechender Wartung, die unter anderem folgende Aufgaben übernimmt bzw. für deren Einhaltung sorgt und auf das A1 ELGA Service bereits abgestimmt und getestet ist.

IHE und ELGA-spezifische Sicherheits-Mechanismen

Sämtliche Kommunikation mit einem ELGA-Bereich erfolgt bedingt durch die ELGA-Gesamtarchitektur indirekt über ein vom ELGA-Bereichsbetreiber zu betreibendes ELGA-Anbindungsgateway mittels Standard-IHE-Transaktionen. Mögliche Ausnahme ist die Kommunikation mit dem lokalen Patientenindex (L-PI) des ELGA-Bereiches.



Konkret sind daher im Informationssystem GDA-seitig folgende IHE-Transaktionen
Voraussetzung:

- Patient Identity Feed (ITI-44)
- PIX Query (IT-45)
- Patient Demographics Query (ITI-47)
- Provide and Register Document Set-b (ITI-41)
- Registry Stored Query (ITI-18)
- Retrieve Document Set (ITI-43)
- Update Document Set (ITI-57)

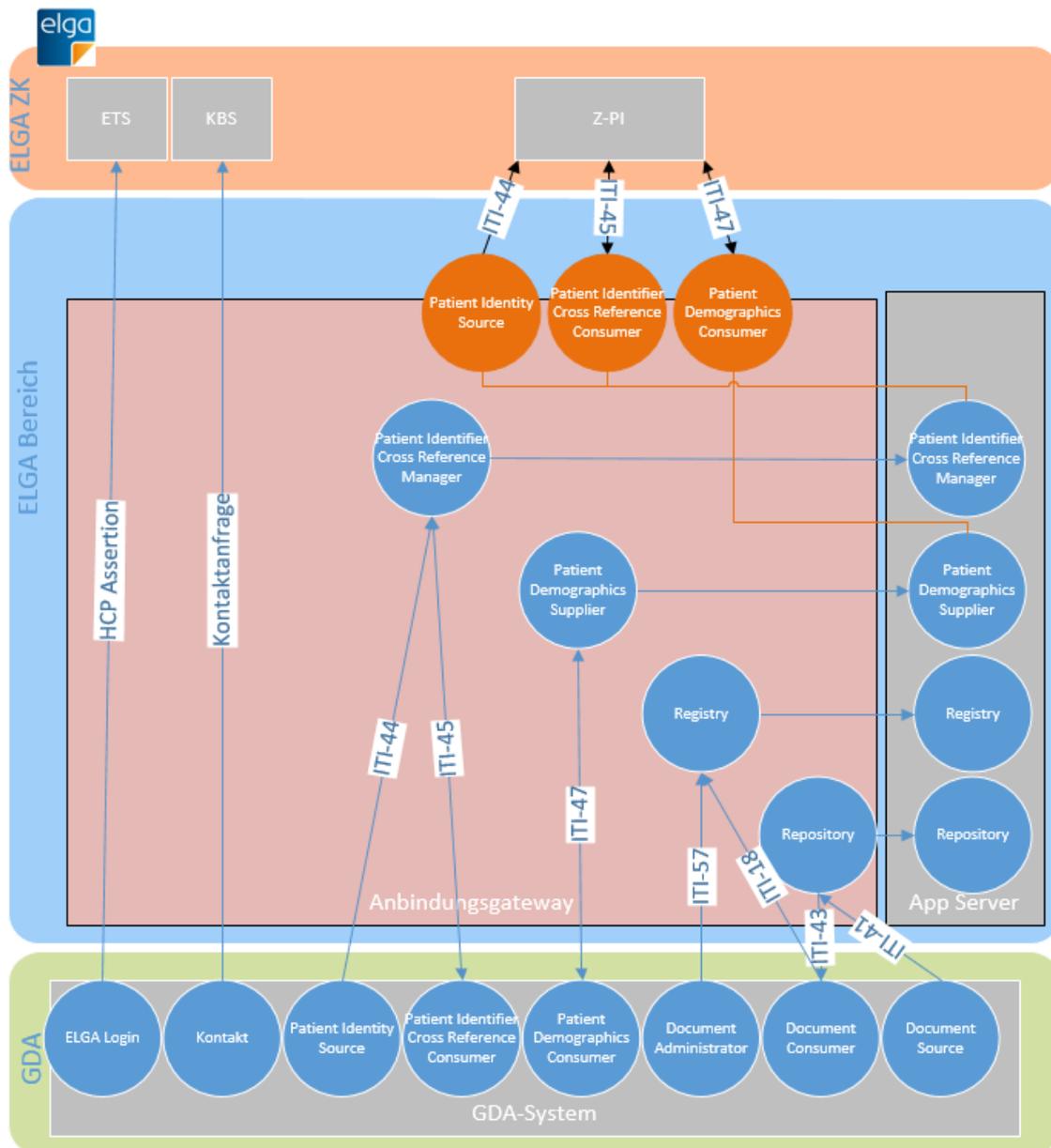


Abbildung 1: ELGA Architektur Überblick, Quelle: ELGA GmbH

Identity Provider

Voraussetzung für die Kommunikation ist darüber hinaus ein von ELGA akkreditierter Identity Provider, der auf Basis des Namens einer natürlichen Person aus der Benutzerverwaltung des jeweiligen Informationssystems des GDA eine ELGA Identity Assertion ausstellt.

Diese Funktion kann die e-card-Infrastruktur, der Identity Provider des ELGA-Bereichs selbst oder ein anderer Identity Provider übernehmen.

HCP-Assertion

Weitere Voraussetzung für jede ELGA-Transaktion ist eine gültige Healthcare-Provider-Assertion (HCP). Diese wird mit einer gültigen Identity-Assertion über das AGW des ELGA-Bereiches vom



ELGA-Security Token Service (ETS) angefordert und ist bei jeder ELGA-Transaktion mitzuführen.

Kontaktbestätigung

Um Dokumente in ELGA lesen oder schreiben zu können, ist ein Behandlungszusammenhang nachzuweisen. Im niedergelassenen Bereich hat das durch das Stecken der e-card und entsprechende Tickets der e-card-Infrastruktur zu erfolgen. Krankenanstalten und Pflegeheime dürfen den Behandlungszusammenhang außerdem direkt über das AGW des ELGA-Bereiches einmelden.

Zertifikate

Die mit dem AGW GDA-seitig kommunizierende Software-Komponente muss einen verschlüsselten Informationsaustausch über TLS-Zertifikate gewährleisten können. Diese werden vom Kunden separat bei A1 beantragt und von A1 im Rahmen von A1 ELGA Service zur Verfügung gestellt.

Schnittstellenänderungen

ELGA sieht für die weitere Entwicklung jährliche Versionsprünge vor, die von ELGA-Bereichsbetreibern verpflichtend umzusetzen sind bzw. über das AGW umgesetzt werden. Bestehende Schnittstellen werden nach der Produktivsetzung einer neuen Version ggf. nur noch 12 Monate verfügbar sein und dann deaktiviert. Daraus folgt die Pflicht des GDA, Versionsprünge innerhalb der von ELGA vorgesehenen Übergangsfristen auf eigene Kosten mitzumachen.

Softwaretest

Für die Funktion von ELGA beim Kunden ist das Zusammenspiel der kundenseitigen Software mit dem ELGA-Bereich von zentraler Bedeutung. Vor der erstmaligen Anbindung an das A1 ELGA Service empfehlen sich daher entsprechende Tests. Dafür bietet A1 die entsprechenden Möglichkeiten und Unterstützung entgeltlich an.

4. Weitere Voraussetzungen und Rahmenbedingungen

Details und weiterführende Informationen finden sich in der ELGA-Gesamtarchitektur, den ELGA-Organisationshandbüchern, sowie den durch die ELGA Verordnung festgelegten Implementierungsleitfäden. Diese sind in der jeweils aktuellen Fassung zu finden unter www.elga.gv.at.

ELGA-Gesundheitsdiensteanbieter

Der Kunde muss ELGA-GDA im Sinne des GTelG sein.

Netz-Zugang

Im niedergelassenen Bereich ist ein e-card-, für Apotheken ein Apothekennetz-Anschluss Voraussetzung. Andere GDAs können darüber hinaus über eHI-Net oder einen GTelG-konformen privaten Netzanschluss von A1 angebunden werden. Bei allen Zugangsarten ist eine der jeweiligen Nutzung adäquate Bandbreite zu wählen. Der Netz-Zugang ist nicht Teil von A1 ELGA Service und muss ggf. separat bestellt werden.



Dokumentenformat

Dokumente sind in einem ELGA-tauglichen Format zur Verfügung zu stellen. Vorausgesetzt wird „Health Level 7“ (HL7) „Clinical Document Architecture“ (CDA) im entsprechenden Strukturierungslevel und nach den Vorgaben der ELGA CDA Implementierungsleitfäden. Im Bereich Labor ist der Standard „Logical Observation Identifiers Names and Codes“ (LOINC) Voraussetzung.

ELGA-Benutzer

ELGA-Dokumente dürfen ausschließlich von natürlichen Personen abgefragt werden. Es ist sicherzustellen, dass der Name der zugreifenden natürlichen Person an ELGA übermittelt wird. Wir weisen darauf hin, dass sämtliche Zugriffe u.a. über das ELGA-Bürgerportal nachvollziehbar sind.

Situatives Opt-Out

Das GTelG sieht u.a. die verpflichtende Möglichkeit eines situativen Opt-Outs für Patienten vor. Diese Funktion wird laut aktueller ELGA-Gesamtarchitektur nicht von ELGA zur Verfügung gestellt, sondern ist individuell vom jeweiligen GDA ggf. in Abstimmung mit weiteren kooperierenden GDA umzusetzen.

Patienten-Clearing / Dublettenmanagement

Der A1 ELGA-Bereich stellt einen Lokalen Patienten Index (LPI) zur Verfügung, in welchen jeder schreibende GDA seine Patienten-Identitäten einmeldet. Der LPI ist aufgrund der implementierten Matching-Algorithmen in der Lage auf Basis von gewichteten demografischen Daten, unterschiedlich erfasste Datensätze per Matching zu vergleichen und faktisch idente Personen trotz Variationen in den demografischen Attributen unterschiedlicher Source Systeme konsolidiert zu verwalten.

Fall 1: Identitäten, die ein signifikantes Ähnlichkeitsmaß aufweisen, jedoch aufgrund eines zu hohen Unterschieds nicht zu einer Identität zusammengefasst werden können, werden im Dublettenmanagement des A1 ELGA-Bereiches aufgelistet und dem GDA zur Verfügung gestellt. Diese Patientendaten sind vom GDA zu korrigieren, um die Matching-Kriterien zu erfüllen.

Fall 2: Wenn Dokumente GDA-seitig einem falschen Patienten zugeordnet wurden, müssen diese ebenfalls vom GDA storniert und für den richtigen Patienten neu in ELGA eingebracht werden.

Fall 3: Wenn Patientendaten nicht ausreichend mit dem ZPI matchen (Sozialversicherungsnummer, Geburtsdatum, Geschlecht), ist zu dem Patienten keine ELGA-Kommunikation möglich und das AGW wirft eine entsprechende Fehlermeldung aus, die in der GDA-Software berücksichtigt werden muss. Die richtigen Patientendaten sind vom GDA anhand einer PDQ-Abfrage an den ZPI zu ermitteln und im GDA-System entsprechend zu korrigieren, um die Matching-Kriterien zu erfüllen.

Seitens der angebunden GDAs muss es für das Clearing der Patientendaten eine oder mehrere Ansprechperson(en) geben, die die demografischen Daten der Identität ggf. im GDA-System



korrigiert und die Änderungen an das A1 ELGA Service überträgt.

5. Tarifmodelle

Der Kunde kann je nach gewählter Leistungsvariante und Zugangsart zwischen verschiedenen Tarifmodellen der A1 wählen.

Bei jeder Leistungsvariante und Zugangsart werden ein einmaliges Herstellungsentgelt sowie das monatlich anfallende Zugangsentgelt verrechnet.

Für schreibende GDA fällt darüber hinaus ein einmaliges Entgelt pro eingestellten e-Befund an. Damit sind sämtliche Kosten für das Einbringen und die gesamte gesetzliche Aufbewahrungsdauer in ELGA beinhaltet.

Die Höhe der Herstellungs- und Zugangsentgelte sowie der Entgelte für sonstige Dienstleistungen sind in der jeweils gültigen Entgeltbestimmungen A1 ELGA Service ersichtlich.

6. Standardleistungen

A1 ELGA Service umfasst, unabhängig von der gewählten Leistungsvariante und Zugangsart, soweit nichts anderes ausdrücklich vereinbart wurde, folgende Leistungen:

- Redundanter Betrieb des ELGA-Bereichs in den Rechenzentren von A1 nach den jeweiligen gesetzlichen Vorgaben
- Redundanter Betrieb des von den Systempartnern (im speziellen Bundesrechenzentrum) zur Verfügung gestellten Anbindungsgateways (AGW, vereint XCA Gateway und Berechtigungssystem)
- Verbindung des ELGA-Bereiches bzw. des AGW mit eHI-Net und damit an die ELGA-Zentralkomponenten und weitere ELGA-Bereiche.
- Ausstellen des Zertifikats und Betrieb der Public Key Infrastruktur für die Absicherung der Kommunikation
- Unterstützung beim Zertifikatsantrag und beim erstmaligen Einbringen des Zertifikats vor Ort
- Konfiguration und Freischaltung vom A1 ELGA Service
- Mengenmäßig unlimitierter lesender Zugang
- Möglichkeit e-Medikationsdaten zu schreiben
- Bei der entsprechenden Tarifoption das Schreiben von e-Befunden
- Bei schreibenden Teilnehmern Anbindungs-Unterstützung im Ausmaß von höchstens 4 Stunden
- Störungsentgegennahme und Behebung laut Service Level Agreement (SLA)



7. Service Level

A1 ELGA Service ist grundsätzlich 24 Stunden pro Tag verfügbar, ausgenommen während notwendiger Wartungszeiten und soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. Betriebszustand von fremden Telekommunikationseinrichtungen und -netzen dies zulassen (Fremdverzögerungen). Insbesondere hat A1 keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit von ELGA-Zentralkomponenten, die für die Funktion von ELGA unabdingbar sind, oder anderen ELGA-Bereichen.

A1 garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme von 99% pro Kalenderjahr in der Zeit von 0:00 bis 24:00 Uhr. Planmäßige Wartungs- und Servicearbeiten werden nicht in die Zeit der Nichtverfügbarkeit angerechnet.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an A1 oder an die ELGA Service Line gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch A1 geführt haben. Fremdverzögerungen sind Verzögerungszeiten, welche die Entstörung beeinflussen und vom Kunden oder Dritten verursacht werden.

Die kostenlose Service Line steht von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr zur Verfügung. Technische Störungen können unter der gleichen Telefonnummer von 0:00 bis 24:00 Uhr gemeldet werden. Servicetechniker sind von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 8:00 bis 18:00 Uhr und am Freitag von 8:00 bis 14:00 Uhr verfügbar.

Wartungs- und Entstörungsleistungen von A1 werden in Rechnung gestellt, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in den von A1 zur Verfügung gestellten Einrichtungen aufgetreten ist, oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurde.

Die Reaktionszeit bei Störungsmeldungen beträgt innerhalb der Hotline Zeiten maximal 4 Stunden. Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden bzw. der ELGA Serviceline bei A1 und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der A1. Die Bestätigung der Störungsübernahme kann telefonisch oder auf elektronischem Weg erfolgen. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von A1 zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit der Servicetechniker werden in die obengenannten Reaktionszeiten nicht eingerechnet.

Mitwirkungspflicht: Der Kunde verpflichtet sich im Störfall den Anweisungen von A1 Folge zu leisten und bei der Störungseingrenzung bzw. -behebung mitzuarbeiten und damit im Zusammenhang stehende, erforderliche Handlungen zu setzen.

8. Sicherheit und Missbrauch

Der Kunde verpflichtet sich:



- seine Teilnehmerdaten und die der von ihm beauftragten Personen (Kennwörter und digitale Signaturen) geheim zu halten und A1 jeden Schaden zu ersetzen, der durch eine Weitergabe von Teilnehmerdaten entsteht;
- jeden Verdacht auf Missbrauch seiner Teilnehmerdaten oder Änderung von zugrundeliegenden Informationen dem Kundendienst von A1 sofort zu melden;
- die Dienste von A1 nur mit Geräten in Anspruch zu nehmen, die den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen;
- jeden Missbrauch des Dienstes zu unterlassen und jeden Missbrauch seiner Teilnehmerdaten zu unterbinden;
- die Teilnehmerdaten weder entgeltlich noch unentgeltlich weiterzugeben.
- die mit A1 ELGA Service direkt oder indirekt in Berührung stehenden Systeme ausreichend gegen elektronische Angriffe wie Viren, Trojaner und andere Malware zu schützen.

Als Missbrauch gilt unabhängig von den oben angeführten Punkten auch jedes Auskundschaften geheimer Systemfunktionen oder Daten auf Einrichtungen der A1 oder auf Einrichtungen, die über A1 Einrichtungen erreichbar sind.

Wir weisen darauf hin, dass GDA laut §8 GTelG dazu verpflichtet sind, ein entsprechendes IT-Sicherheitskonzept zu erstellen und organisatorische Maßnahmen für dessen Einhaltung umzusetzen.

9. Sonstige Dienstleistungen

Sofern erforderlich, vom Kunden gewünscht und technisch durchführbar, können über die Standardleistungen hinausgehende Arbeiten von A1 Servicetechnikern erbracht werden. Die Verrechnung dieser Leistungen erfolgt nach tatsächlichem Aufwand gem. Entgeltbestimmungen A1 ELGA Service.

Beispiele:

- Störungsbehebungen außerhalb der Standardverfügbarkeit der Servicetechniker
- weitere Installations-, Konfigurations- und Implementierungsarbeiten
- Inbetriebnahme der optionalen ELGA Middleware vor Ort
- Anbindungstests von GDA-eigenen Software-Komponenten