

## Leistungsbeschreibung NOVENTI Connect TlaaS

### 1. Technische Voraussetzungen

- 1.1. Der Vertragspartner benötigt einen aktuellen Internetbrowser wie z.B. Chrome (empfohlen), Safari, Edge oder Firefox.
- 1.2. Für die Nutzung des TI-Service ist eine stabile Internetverbindung erforderlich. NSE empfiehlt mindestens 50 Mbit/s Download und 20 Mbit/s Upload.
- 1.3. Außerdem hat der Vertragspartner folgende Voraussetzungen sicherzustellen:
  - VPN-passthrough-fähiger Internetrouter (Technische Dokumentation finden Sie im NOVENTI Kundenportal [www.mein-noventi.de](http://www.mein-noventi.de));
  - Korrekte Angabe der individuellen Voraussetzungen der Apotheke (Anzahl zusätzlich anzubindernder stationärer E-Health-Kartenterminals sowie zusätzliche Konnektoreinträge). Jede Software, die mit der TI kommuniziert, benötigt einen eigenen Eintrag auf dem Konnektor im Rechenzentrum (Rechenzentrums-konnektor, „RZK“);
  - Einsatz stationärer E-Health-Kartenterminals des Herstellers Cherry (Cherry eHealth *Tastaturen* werden im Zusammenhang mit NOVENTI Connect TlaaS **nicht** unterstützt);
  - Security Module Card Typ B (SMC-B) mit gültigem TI-Zertifikat für die Authentisierung der Verbindung in die TI;
  - Netzwerkinfrastruktur (z. B. Switch, LAN-Kabel) zur Anbindung der Endgeräte;
  - 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 Shop);
  - Mindestens Jungo-Version 1.28;
  - Mindestens NES-Version 1.4.

### 2. Leistungsinhalte:

- 2.1. Einrichtung und Aufschaltung des TI-Service:
  - Vorbereitende Systemanalyse;
  - Einrichtung der Verbindung;
  - Installation durch erfahrenen Dienstleister vor Ort
  - Effiziente Durchführung der Aufschaltung mit minimalen Unterbrechungen für Ihre Apotheke (bei NOVENTI-Bestands-TI-Kunden);
  - Installation und Konfiguration der notwendigen Hardware und Software;
  - Aufschaltung der Apotheke auf einen dedizierten RZK-Platz im TI-Rechenzentrum auf einen hochperformanten gematik-zertifizierten RZK;
  - 1x PTV3-, PTV4- und PTV5, PTV5+-Lizenz für den RZK;
  - Übernahme Bestandskonfiguration der vorhandenen TI (nur für NOVENTI-Bestands-TI-Kunden);
  - Abschließender Funktionstest;
  - Leihweise Bereitstellung TI-Service Client (TISC);
  - Installation und Konfiguration der TISC.
- 2.2. 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;

- 2.3. Betrieb der Konnektorfarm:
  - Wartung und Support;
  - Erstellung von Backups;
  - Performance Management der RZK;
  - Echtzeit-Monitoring der TI-Infrastruktur;
  - Automatische Umschaltung auf Backup-RZK für den unwahrscheinlichen Fall eines Ausfalls.
- 2.4. TI-Service Client (TISC):
  - Einmalige Installation des TISC (Edge Gateway mit TI VPN-Anwendung) Der TISC ist für die spätere Herstellung einer VPN-Verbindung zum zentralen TIService erforderlich.
  - Steuerung und Updates des TISC durch NSE mittels des zentralen Management Systems des TISC.
  - Das unter den zugrundeliegenden Prinzipien Security by Design und Security by Default von secunet entwickelte System TISC bietet IT-Security Out of the Box. Integrierte IT-Sicherheitsfunktionen etablieren einen konstanten Schutz für das System selbst sowie für die in der Ausführungsumgebung ausgeführten Anwendungen und verarbeiteten Daten
- 2.5. Gegenstand und Verfügbarkeit des VPN
  - NSE stellt dem Vertragspartner einen VPN-Zugangsdienst („RZ-VPN“) zur Herstellung einer gesicherten Verbindungen zwischen Apotheke und Rechenzentrum über den TISC, 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 herzustellen und darüber Daten zu senden und zu empfangen (TI-VPN).
3. Verfügbarkeit
  - 3.1. Der TI-Service hat im Kalenderjahresdurchschnitt folgende Verfügbarkeit:
    - Kategorie 1: Werktäglich (Montag bis Samstag ohne bundesweite Feiertage) im Zeitraum von 6:00 Uhr bis 20:00 Uhr eine Verfügbarkeit von mindestens 99,95% im Kalenderjahresdurchschnitt;
    - Kategorie 2: In den übrigen Zeiten werktäglich sowie an Sonntagen und bundesweiten Feiertagen eine Verfügbarkeit von mindestens 98,0%.
4. Serviceleistungen und technischer Support
  - 4.1. Es gelten die bekannten Supportwege. Die allgemeinen Servicezeiten des 1st-Level-Supports/User-Helpdesks sind Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen jeweils bundeseinheitliche Feiertage. Zusätzlich steht Samstag von 8:00 bis 13:00 Uhr ein technischer Notdienst (telefonisch/Notfall-Fernwartung) zur Verfügung (Tel.: 07142/588-450). Meldungen über das Ticketsystem in [www.mein-Noventi.de](http://www.mein-Noventi.de) sind jederzeit möglich; eine verbindliche Reaktionszeit kann hierbei jedoch nicht zugesagt werden. Zusätzliche Servicezeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind besonders zu vergüten.
  - 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 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. (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 teilt NSE die IP-Adressen aller Anwendungen mit, die mit dem RZK kommunizieren; hierzu sind ggf. IP-Adressen von Fremd-Programmen (wie z.B. Drittabrechnungsprogramme oder Fremd-KIM-Client) beim Fremdanbieter erfragt werden. NSE gewährleistet nicht die Anbindung von Fremdprogrammen.