



## **Leistungsbeschreibung für A1 DaMe Service**

### **(LB A1 DaMe Service)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01. Mai 2017. Die am 1. Oktober 2014 veröffentlichte LB A1 DaMe Service wird ab diesem Datum nicht mehr angewendet.

A1 Telekom Austria AG, in der Folge kurz A1 genannt, erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Dienst A1 DaMe Service nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Solutions von A1 (AGB Solutions) in der jeweils gültigen Fassung, 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 DaMe Service (Datennetz der Medizin) ist ein exklusives, sicheres Datennetz für das österreichische Gesundheitswesen. Die wesentlichsten Anwendungen in dieser geschlossenen Benutzergruppe sind:

- die elektronische, datenschutzkonforme Übertragung von medizinischen Daten
- die unbeschränkte Nutzung von internetbasierenden medizinischen Datenbanken
- die Nutzung von qualifizierten Internet-Diensten über einen mittels Firewall geschützten Zugang

Die Dienstleistung wird ausschließlich Gesundheitsdienstleistern anhand der rechtlichen Bestimmungen (Gesundheitstelematikgesetz) zur Verfügung gestellt.

Der Leistungsbeginn sowie Annahme der Bestellung A1 DaMe Service erfolgt mit der Bekanntgabe der Teilnehmerdaten und der tatsächlichen Validierung des Kunden. Der Dienst wird auf unbestimmte Zeit erbracht und der Kunde sowie A1 kann ihn jederzeit unter Einhaltung einer Monatsfrist zu jedem Monatsende schriftlich kündigen.



## 2. Leistungsvarianten

Im Rahmen von A1 DaMe Service stellt A1 dem Nutzungsbedarf des Kunden angepasste Leistungsvarianten zur Verfügung. Diese sind:

- DaMe Befundübermittlung senden/empfangen
- DaMe Befundübermittlung empfangen
- DaMe Befundübermittlung Wahlarztpaket
- Elektronische Laboranforderung
- Elektronische Abrechnung
- DaMe secure Internet
- TeleOffice
- TeleOrdination
- POS Connect
- Apothekennetz secure Internet
- Apothekennetz bargeldloses Zahlungsterminal
- Apothekennetz Befundübermittlung DaMe
- Apothekennetz Teleworking
- Apothekendirektvernetzung

A1 DaMe Service ermöglicht die bedarfsabhängige Auswahl der benötigten Funktionalitäten, die verschiedenen Produktausprägungen können vom Kunden entweder einzeln in Anspruch genommen oder bedarfsabhängig miteinander kombiniert werden.

Die Leistungen der einzelnen Varianten gliedern sich wie folgt:

### 2.1. DaMe Befundübermittlung senden/empfangen

- Senden und empfangen von ausschließlich textbasierenden, medizinischen Daten (z.B. Befunde, Arztbriefe, Abrechnungsdaten) ohne mengenmäßige Beschränkung in den Formaten EDIFACT, PDF oder CDA 2.0.
- Bereitstellung der digitalen Signatur für die sichere Übertragung von Befunddaten. Zur Anwendung kommen Zertifikate des Typs e-signature mit einer Schlüssellänge von 2048 bit und 5 Jahre Gültigkeit. Die Installation des ersten Zertifikats ist in der Standardleistung inbegriffen; nach Ablauf des ersten Zertifikats werden von A1 weitere Zertifikate kostenlos zur Verfügung gestellt, deren Installation dem Kunden obliegt bzw. gegen Verrechnung gem. Punkt 3 der EB DaMe von A1 übernommen werden kann.
- Gesicherter Netzwerkzugang über das Gesundheits Informations Netzwerk (GIN) aus ganz Österreich.



## 2.2. DaMe Befundübermittlung empfangen

- Empfangen von ausschließlich textbasierenden, medizinischen Daten (z.B. Befunde, Arztbriefe, Abrechnungsdaten) ohne mengenmäßige Beschränkung in den Formaten EDIFACT, PDF oder CDA 2.0.
- Bereitstellung der digitalen Signatur für die sichere Übertragung von Befunddaten. Zur Anwendung kommen Zertifikate des Typs e-signature mit einer Schlüssellänge von 2048 bit und 5 Jahre Gültigkeit. Die Installation des ersten Zertifikats ist in der Standardleistung inbegriffen, nach Ablauf des ersten Zertifikats werden von A1 weitere Zertifikate kostenlos zur Verfügung gestellt, deren Installation dem Kunden obliegt bzw. gegen Verrechnung gem. Punkt 3 der EB DaMe von A1 übernommen werden kann.
- Gesicherter Netzwerkzugang über das Gesundheits Informations Netzwerk (GIN) aus ganz Österreich.

## 2.3. DaMe Befundübermittlung Wahlarztpaket

- Senden und empfangen von ausschließlich textbasierenden, medizinischen Daten (z.B. Befunde, Arztbriefe, Abrechnungsdaten) mit mengenmäßiger Beschränkung von max. 1.000 Befunden pro Kalenderjahr in den Formaten EDIFACT, PDF oder CDA 2.0.
- Bereitstellung der digitalen Signatur für die sichere Übertragung von Befunddaten. Zur Anwendung kommen Zertifikate des Typs e-signature mit einer Schlüssellänge von 2048 bit und 5 Jahre Gültigkeit. Die Installation des ersten Zertifikats ist in der Standardleistung inbegriffen, nach Ablauf des ersten Zertifikats werden von A1 weitere Zertifikate kostenlos zur Verfügung gestellt, deren Installation dem Kunden obliegt bzw. gegen Verrechnung gem. Punkt 3 der EB DaMe von A1 übernommen werden kann.
- Netzwerkzugang über einen vom Kunden bereitzustellenden Breitbandinternetzugang



## 2.4. Elektronische Laboranforderung

- Versand von ausschließlich Laboranforderungen ohne mengenmäßige Beschränkung in dem Format EDI oder HL7.
- Bereitstellung der digitalen Signatur für die sichere Übertragung von Befunddaten. Zur Anwendung kommen Zertifikate des Typs e-signature mit einer Schlüssellänge von 2048bit und 5 Jahre Gültigkeit. Die Installation des ersten Zertifikats ist in der Standardleistung inbegriffen, nach Ablauf des ersten Zertifikats werden von A1 weitere Zertifikate kostenlos zur Verfügung gestellt, deren Installation dem Kunden obliegt bzw. gegen Verrechnung gem. Punkt 3 der EB DaMe von A1 übernommen werden kann.
- Gesicherter Netzwerkzugang über das Gesundheits Informations Netzwerk (GIN) aus ganz Österreich.

## 2.5. Elektronische Abrechnung

- Versand von ausschließlich Abrechnungsdaten ohne mengenmäßige Beschränkung in dem Format einer Textdatei.
- Bereitstellung der digitalen Signatur für die sichere Übertragung von Befunddaten. Zur Anwendung kommen Zertifikate des Typs e-signature mit einer Schlüssellänge von 2048 bit und 5 Jahre Gültigkeit. Die Installation des ersten Zertifikats ist in der Standardleistung inbegriffen, nach Ablauf des ersten Zertifikats werden von A1 weitere Zertifikate kostenlos zur Verfügung gestellt, deren Installation dem Kunden obliegt bzw. gegen Verrechnung gem. Punkt 3 der EB DaMe von A1 übernommen werden kann.
- Gesicherter Netzwerkzugang über das Gesundheits Informations Netzwerk (GIN) aus ganz Österreich.

## 2.6. DaMe secure Internet

- Gesicherter Netzwerkzugang über das Gesundheits Informations Netzwerk (GIN) aus ganz Österreich.
- Zugang zu http und https basierenden Internetdiensten über die zentrale Firewall der A1. Dadurch wird ein optimaler Schutz der Ordinationsdaten gegen den Zugriff Dritter aus dem Internet hergestellt.
- Fünf international gültige E-Mail Adressen mit der Domain ...@medway.at. Jene Kunden, die eine international gültige E-Mail Adresse mit der Domain ...@telebox.at haben, können diese weiterverwenden.
- 1 GB Webspace für die Veröffentlichung eigener Webseiten im Internet.



## 2.7. TeleOffice

- Verbindung eines Computers über eine gesicherte Internetverbindung mit dem Ordinations-LAN
- Bereitstellung eines VPN-Routers und einer VPN-Client-Software
- Vorkonfiguration des Routers lt. Kundenangaben

## 2.8. TeleOrdination

- Zugriff von der Zweitordination mit einem VPN-Tunnel auf beliebige Rechner in der Hauptordination
- Bereitstellung von zwei Stück VPN-Router
- Vorkonfiguration des Routers lt. Kundenangaben

## 2.9. POS Connect

- Gesicherter Netzzugang über bestehenden e-card Anschluss für bargeldloses Zahlungsterminal (wahlweise Paylife oder Card Complete)

## 2.10. Apothekennetz secure Internet

- Gesicherter Netzwerkzugang über den bestehenden Apothekennetz-Anschluss aus ganz Österreich.
- Zugang zu http und https basierenden Internetdiensten über die zentrale Firewall der A1. Dadurch wird ein optimaler Schutz der Apothekendaten gegen den Zugriff Dritter aus dem Internet hergestellt.
- Fünf international gültige E-Mail Adressen mit der Domain [...@medway.at](mailto:...@medway.at). Bestehende private Domains können weiterhin verwendet werden
- 1 GB Webspace für die Veröffentlichung eigener Webseiten im Internet

## 2.11. Apothekennetz bargeldloses Zahlungsterminal

- Gesicherter Netzzugang über bestehenden Apothekennetz Anschluss für bargeldloses Zahlungsterminal

## 2.12. Apothekennetz Befundübermittlung DaMe

- Senden und empfangen von ausschließlich textbasierenden, medizinischen Daten (z.B. Kommunikation mit Gesundheitsbehörden) ohne mengenmäßige Beschränkung in den Formaten EDIFACT, PDF oder CDA 2.0.
- Bereitstellung der digitalen Signatur für die sichere Übertragung von Befunddaten. Zur Anwendung kommen Zertifikate des Typs e-signature mit einer Schlüssellänge von 2048 bit und 5 Jahre Gültigkeit. Die Installation des



ersten Zertifikats ist in der Standardleistung inbegriffen; nach Ablauf des ersten Zertifikats werden von A1 weitere Zertifikate kostenlos zur Verfügung gestellt, deren Installation dem Kunden obliegt bzw. gegen Verrechnung gem. Punkt 3 der EB DaMe von A1 übernommen werden kann.

- Gesicherter Netzwerkzugang über den bestehenden Apothekennetz Anschluss aus ganz Österreich.

### **2.13. Apothekennetz Teleworking**

- Verbindung eines Computers über eine gesicherte Internetverbindung mit dem Apotheken-LAN
- Bereitstellung eines VPN-Routers und einer VPN-Client-Software
- Vorkonfiguration des Routers lt. Kundenangaben.

### **2.14. Apothekendirektvernetzung**

- Vernetzung mehrerer Apothekenstandorte
- Server-Standort kann einem oder mehreren Client-Standorten EDV-Zugriff auf ihren internen Server gewähren(Erreichbarkeit von maximal zwei statisch konfigurierten IP Adressen pro Server-Standort über Client-Standorte)

## **3. Zugangsvarianten**

Im Rahmen von A1 DaMe Service stellt A1 die Anbindung an die Dienstleistungen über Breitband-Technologie zur Verfügung. Voraussetzung dafür ist ein e-card bzw. Apothekennetz-Anschluss oder ein Breitband-Internetanschluss.

Als Bandbreite stehen je nach Bandbreite des e-card/Apothekennetz-Anschlusses folgende Geschwindigkeiten zur Verfügung:

- Zugangsnetz asymmetrisch 1.024 kbit/s:  
Upstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 100 kbit/s/ und  
Downstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 750 kbit/s
- Zugangsnetz asymmetrisch 2.048 kbit/s:  
Upstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 200 kbit/s/ und  
Downstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 1.700 kbit/s
- Zugangsnetz asymmetrisch 4.096 kbit/s:  
Upstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 350 kbit/s/ und  
Downstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 3.800 kbit/s



- Zugangsnetz asymmetrisch 8.192 kbit/s:  
Upstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 600 kbit/s/ und  
Downstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 7.500 kbit/s
- Zugangsnetz asymmetrisch 10.240 kbit/s  
Upstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 700 kbit/s/ und  
Downstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 9.500 kbit/s
- Zugangsnetz asymmetrisch 20.480 kbit/s  
Upstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 4.500 kbit/s/ und  
Downstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 20.000 kbit/s
- Zugangsnetz asymmetrisch 40.960 kbit/s  
Upstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 10.000 kbit/s/ und  
Downstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 40.000 kbit/s
- Zugangsnetz asymmetrisch 81.920 kbit/s  
Upstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 15.000 kbit/s/ und  
Downstreamgeschwindigkeit von maximal bis zu 80.000 kbit/s
- Zugangsnetz symmetrisch 2.048 kbit/s:  
Upstreamgeschwindigkeit und Downstreamgeschwindigkeit jeweils von  
maximal bis zu 1.700 kbit/s
- Zugangsnetz symmetrisch 4.096 kbit/s:  
Upstreamgeschwindigkeit und Downstreamgeschwindigkeit jeweils von  
maximal bis zu 3.800 kbit/s
- Zugangsnetz symmetrisch 8.192 kbit/s:  
Upstreamgeschwindigkeit und Downstreamgeschwindigkeit jeweils von  
maximal bis zu 7.500 kbit/s
- Zugangsnetz symmetrisch 16.384 kbit/s:  
Upstreamgeschwindigkeit und Downstreamgeschwindigkeit jeweils von  
maximal bis zu 16.000 kbit/s
- Zugangsnetz symmetrisch 25.600 kbit/s:  
Upstreamgeschwindigkeit und Downstreamgeschwindigkeit jeweils von  
maximal bis zu 24.000 kbit/s

Es werden entsprechende Endgeräte beim Kunden von A1 beigestellt. Es gilt die Vereinbarung e-card bzw. Vereinbarung Apothekennetz in der jeweils gültigen Fassung unter [www.a1.net](http://www.a1.net).



Der gleichzeitige Zugang von mehreren Arbeitsplätzen des Kunden ist bei geeigneten Endeinrichtungen zulässig. Die Nutzer teilen sich dabei die verfügbare Bandbreite.

Die gleichzeitige Verwendung des Telefon- Anschlusses für die Datenübertragung und für Sprachtelefonie ist möglich.

#### **4. Tarifmodelle**

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

Bei jeder Leistungsvariante und Zugangsart wird ein einmaliges Herstellungsentgelt samt einem monatlich anfallenden Zugangsentgelt verrechnet.

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

#### **5. Standardleistungen**

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

- Herstellung bzw. Konfiguration der Endeinrichtungen für den Zugang zum Datennetz vor Ort. Installation der Befunddaten-Clientsoftware, sofern in der Leistungsvariante vorgesehen. A1 lädt den Kunden nach erfolgter Realisierung der gewünschten DaMe Leistungsvariante zur Abnahme ein. Die Abnahme erfolgt durch Unterzeichnung eines Abnahmeprotokolls. Nicht enthalten ist die Bereitstellung von Daten im jeweils für den Transport der Daten erforderlichen Format. Im laufenden Betrieb stellt A1 die erforderlichen Übertragungseinrichtungen und Netzzugänge für die jeweilige Leistungsvariante zur Verfügung und stellt die nationale und internationale Anbindung (sofern technisch machbar) an andere Datennetze her.
- Die Eintragung der Teilnehmerdaten in die jeweils vorgesehenen Systeme (z.B. EHVD, GDA-Index, eVGA) und die Aktualisierung der lokalen Teilnehmerdatenbank wird von A1 durchgeführt. Wir weisen darauf hin, dass die technische Einrichtung zum Datenübergang zu Fremdnetzen bis zu 14 Tage dauern kann. Als Fremdnetze sind die technischen Einrichtungen und Übertragungswege von allen anderen Anbietern außer A1 anzusehen.



## 6. Namengebung und Adressierung

Die Namengebung ist in jedem Fall in Übereinstimmung mit A1 vorzunehmen. Sofern erforderlich, hat der Kunde über Verlangen den Nachweis zur rechtmäßigen Führung des beantragten Namen zu erbringen. A1 ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, diesen Nachweis zu überprüfen.

Der Kunde haftet für alle Folgen, die durch falsche oder nicht rechtmäßige Namen entstehen. Es werden ausschließlich E-Mail Adressen mit dem Domainnamen [...@medway.at](mailto:...@medway.at) und Webpace im Adressbereich [...dame.at](http://...dame.at) zur Verfügung gestellt. Das Entgelt ist im jeweiligen A1 DaMe Service Paket bereits inkludiert.

Soweit der Kunde eine zusätzliche, eigene Domain haben möchte, richtet sich das Entgelt gem. Punkt 2 der Entgeltbestimmungen. Die Vergabe von Domain Namen erfolgt sinngemäß nach den LB für A1 Domain Service (LB A1 Domain) von A1, in der jeweils gültigen Fassung.

## 7. Sicherheit und Missbrauch

Der Kunde verpflichtet sich:

- seine Teilnehmerdaten (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 Kennwörter und digitalen Signaturen 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 Kennwörter und digitalen Signaturen zu unterbinden;
- die Teilnehmerdaten weder entgeltlich noch unentgeltlich weiterzugeben;
- störende Massenaussendungen von Mitteilungen und andere Belästigungen anderer Teilnehmer zu unterlassen;
- keinen ungerechtfertigten Domainnamen zu führen

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Verwendung eines ungeschützten Internetzuganges auf einem zur medizinischen Datenverarbeitung benutzten Rechner oder Netzwerk die Gefahr von Datenmissbrauch mit sich bringt und ein nicht ausreichend gesicherter Internetzugang gegen das Datenschutzgesetz 2000 verstößt.



Wir empfehlen daher die Verwendung geeigneter Schutzeinrichtungen oder die Inanspruchnahme eines geschützten Internetzuganges (so wie es bei A1 DaMe Select Internet der Fall ist).

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.

Übermittelt ein Teilnehmer über A1 DaMe Service personenbezogene Daten, trägt er diesbezüglich die Verantwortung nach dem Datenschutzgesetz. Bei Verwendung von Speichereinrichtungen der A1 gilt er als Auftraggeber im Sinne des Datenschutzgesetzes.

## **8. Service Level**

A1 DaMe 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). Die Nutzungsmöglichkeit und Verfügbarkeit angeschlossener und zugänglicher Datenbanken oder Dienste richtet sich nach den von den Anbietern dieser Dienste gestellten Bedingungen der Inanspruchnahme und Betriebszeiten.

A1 garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme von 98% 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 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 Supporthotline 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 dem 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 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.

## **9. Sonstige Dienstleistungen**

Sofern erforderlich, technisch durchführbar und vom Kunden gewünscht, können Störungsbehebungen außerhalb der Verfügbarkeit der Servicetechniker, weitere Installations-, Konfigurations- und Implementierungsarbeiten, von den Servicetechnikern der A1 durchgeführt werden. Die Verrechnung dieser Leistungen erfolgt nach tatsächlichem Aufwand gem. EB A1 DaMe. Weiters ist auf Anfrage und gegen gesonderte Vereinbarung der Bezug von Hardware, sowie die Installation dieser Hardware möglich.