

## **Anlage 5 – Support und Betrieb**

Die AOK PLUS behält sich vor, den Betrieb des eIPS und des RKS vorübergehend (zum Beispiel aus Sicherheitsgründen) zu unterbrechen oder einzustellen.

### **1 Allgemeines**

Zweck dieser Anlage ist es, die Support- und Meldekettens zur Umsetzung des elektronischen Impfpasses (elmpfpass) zusammenzufassen und allen Beteiligten eine strukturierte Übersicht aller Ansprechpartner bei Fragen zur Umsetzung und der Lösung von technischen Störungen in der IT-Infrastruktur zur Verfügung zu stellen.

VERTRAGSÄRZTE können Fragen zu den vertraglichen Rahmenbedingungen des Modellvertrages zum elmpfpass stellen, technische Probleme melden oder Hilfestellungen zu weiteren Sachverhalten erhalten.

Versicherte der AOK PLUS können Fragen zur Teilnahme am Modellvorhaben, technische Probleme melden sowie Fragen zum Inhalt ihres elmpfpasses haben.

Anbieter von Praxisverwaltungssystemen (PVS) oder von Impfmanagementsoftware können Nicht-IT-Fragen weitergeben oder im Rahmen ihrer Supportaufgaben weitere Folgefragen stellen.

Dieses Dokument untergliedert sich in mehrere Teile: dem vorliegenden Hauptdokument, sowie den Teilen 1 und 2.

Das Hauptdokument enthält übergreifende und allgemeine Informationen zum Support- und Fehlermanagement bei elmpfpass sowie die Übersicht zu den entsprechenden Ansprechpartnern für Versicherte und den Verweis auf die Patienteninformation.

Teil 1 enthält Informationen zu den entsprechenden Ansprechpartnern im Modell für VERTRAGSÄRZTE und PVS- und Impfmanagementsoftware-Anbieter. Teil 2 enthält Informationen zu den entsprechenden Ansprechpartnern im Modell für Anbieter von Praxisverwaltungssystemen (PVS) oder von Impfmanagementsoftware.

### **2 Beteiligte am elmpfpass**

Beteiligte im elmpfpass im Kontext dieses Dokumentes sind:

- Versicherte der AOK PLUS
- VERTRAGSÄRZTE
- AOK PLUS
- Element 44 GmbH (beauftragter Dritter der AOK PLUS)
- Hersteller von Praxisverwaltungssystemen (PVS)
- Service- und Vertriebspartner der PVS-Anbieter
- Hersteller von Impfmanagementsoftware
- Ansprechpartner der Kassenärztlichen Vereinigung Sachsen

### 3 Ansprechpartner für VERTRAGSÄRZTE

Die für den teilnehmenden VERTRAGSARZT und den Anbietern von Praxisverwaltungssystemen und Impfmanagementsoftware relevanten Ansprechpartner sind im Teil 1 als Anhang zu diesem Hauptdokument enthalten. Die in diesem Dokument genannten Beteiligten wirken im Kontext des elmpfpass-Modellvorhabens folgendermaßen zusammen (Abb. 1).

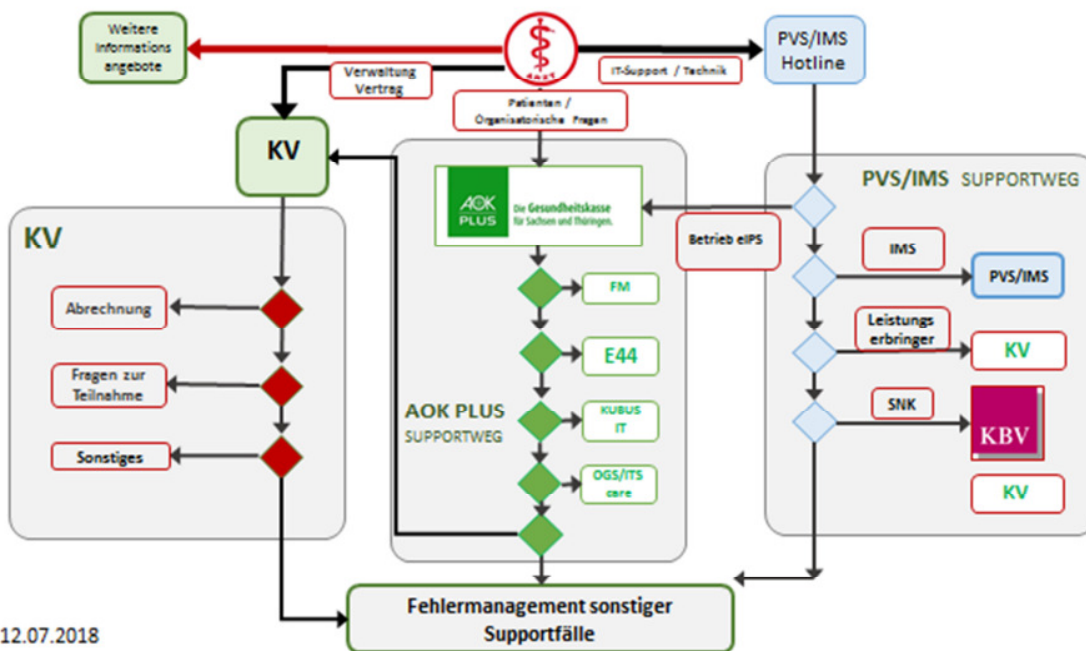


Abbildung 1: Supportwege und Ansprechpartner für VERTRAGSÄRZTE

#### 4 Ansprechpartner für AOK PLUS-Versicherte

Der folgende Abschnitt enthält eine Übersicht der Ansprechpartner für die Versicherten. Weitergehende Informationen sowie Antworten auf häufige Fragen zum elmpfpass sind in der Patienteninformation unter <https://plus.aok.de/inhalt/eimpfpass/> zu finden.

<b>Fragestellung</b>	<b>Ansprechpartner</b>
<p><b>Einschreibung in eIP,</b> Für Fragen zur Einschreibung, Teilnahme und zum Widerruf der Teilnahme- sowie Einwilligungserklärung steht das Kundencenter der AOK PLUS zur Verfügung.</p>	<p><b>AOK PLUS</b> Tel. 0800 1059000 bzw. <a href="https://plus.aok.de/kontakt/kontaktformular/">https://plus.aok.de/kontakt/kontaktformular/</a> Kontakt via OGS-Postfach</p>
<p><b>Fragen und Widersprüche zur Datenverarbeitung und deren Protokollierung durch die AOK</b>  z.B. Widerspruch zur Datenverarbeitung, Fragen zur Protokollierung von Daten im Zusammenhang mit der Verarbeitung der elmpfpässe auf dem elmpfpasserver und RKS  <b>Keine</b> inhaltliche Beratung zu konkreten e-Impfpässen → hierfür sind die jeweils betreuenden VERTRAGSÄRZTES zuständig!</p>	<p><b>Keine</b> inhaltliche Beratung zu konkreten elmpfpässen → hierfür ist der jeweils betreuende VERTRAGSARZT zuständig. <a href="http://www.aok.de/plus/datenschutzrechte.de">www.aok.de/plus/datenschutzrechte.de</a>  AOK PLUS, 01058 Dresden  <a href="mailto:Datenschutz.AOK.PLUS@plus.aok.de">Datenschutz.AOK.PLUS@plus.aok.de</a></p>
<p><b>Inhaltliche Fragen zum elmpfpass</b> Das gesetzliche Auskunftsrecht für alle im e-Impfpass enthaltenen Informationen wird durch den gewählten VERTRAGSARZT sichergestellt. Bei Rückfragen zu den Angaben auf dem Medikationsplan ist daher der jeweilige VERTRAGSARZT zu kontaktieren.</p>	<p><b>Jeweils den Versicherten betreuender VERTRAGSARZT</b></p>

Fragestellung	Ansprechpartner
<b>Suche nach am eIP teilnehmenden VER-TRAGSÄRZTEN</b> (nach Namen, Ort oder Postleitzahl)	AOK-Website <offen>
<b>Fragen zur Erstellung der Impfempfehlungen und Abrechnungsdaten sowie bei Nutzung des eIP ohne Arzt</b> <b>Fragen und Fehler in der OGS</b>	<b>AOK PLUS</b>  Tel. 0800 1059000 bzw.  <a href="https://plus.aok.de/kontakt/kontaktformular/">https://plus.aok.de/kontakt/kontaktformular/</a>  Kontakt via OGS-Postfach

## 5 Fehlermanagement sonstiger Supportfälle

Bei sonstigen Anfragen und Supportfällen, die den vorgenannten Ansprechpartnern nicht zuordenbar sind oder die korrekte Instanz keine zufriedenstellende Lösung finden konnte, erfolgt eine Meldung an die E-Mail-Adresse: [plus@eimpfpass.support](mailto:plus@eimpfpass.support)

Fragestellung	Ansprechpartner
Die AOK PLUS und die Element44 GmbH (beauftragter Dritter der AOK PLUS) haben Zugriff auf diese Mailadresse. Die Element44 GmbH (beauftragter Dritter der AOK PLUS) wird die Fälle in Zusammenarbeit mit der AOK PLUS aufnehmen, bearbeiten und klären. Die qualifizierte Meldung sonstiger Supportfälle per E-Mail sollen zur zügigen Bearbeitung die folgenden Informationen enthalten: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Name des Meldenden</li> <li>– Kontaktmöglichkeit (Telefon, Fax, E-Mail)</li> <li>– Name des Betroffenen</li> <li>– Kontaktmöglichkeit des Betroffenen (Telefon, Fax, Mail)</li> <li>– LANR (optional)</li> <li>– Kurzbeschreibung der Störung bzw. des Mangels</li> <li>– Mutmaßlich gestörte Systemkomponente</li> <li>– aufgetreten/entdeckt am/um</li> <li>– Reproduzierbarkeit</li> <li>– mutmaßliche Klassifikation (betriebsverhindernd, betriebsbehindernd)</li> <li>– möglicher Verursacher und Ursache des Problems</li> </ul>	<a href="mailto:plus@eimpfpass.support">plus@eimpfpass.support</a>

## Teil 1

enthält folgende Übersichten:

### CL-1. Ansprechpartner für Ärzte

Fragestellung	Ansprechpartner
<p><b>elmpfpass-Teilnahme von Ärzten</b></p> <p>Für inhaltliche Fragen z. B. zur Teilnahme am elmpfpass, zu den Teilnahmevoraussetzungen, zur Vertragsumsetzung, Abrechnungsfragen, Fragen zu Verordnungen etc. sind die Ansprechpartner der jeweiligen Geschäftsstellen der KVS zu den üblichen Geschäftszeiten verfügbar.</p> <p><b>Bei Fragen zum Anlegen der KV-Connect-Konten, zum KV-SafeNet* oder für Störungsmeldungen ist der EDV-Support für Mitglieder zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbar.</b></p>	<p><b>Kassenärztliche Vereinigung Sachsen, jeweilige Bezirksgeschäftsstelle:</b>  <b>Bezirksgeschäftsstelle Chemnitz</b>            Tel.: 0371 2789-456  <a href="mailto:verordnung.chemnitz@kvsachsen.de">verordnung.chemnitz@kvsachsen.de</a></p> <p><b>Bezirksgeschäftsstelle Dresden</b>            Tel.: 0351 8828-272  <a href="mailto:verordnung.dresden@kvsachsen.de">verordnung.dresden@kvsachsen.de</a></p> <p><b>Bezirksgeschäftsstelle Leipzig</b>            Tel.: 0341 2432-140  <a href="mailto:verordnung.leipzig@kvsachsen.de">verordnung.leipzig@kvsachsen.de</a></p> <p><b>Bei Fragen zum Anlegen der KV-Connect-Konten oder zum KV-SafeNet* ist der EDV-Support für Mitglieder zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbar</b>            Tel.: 0341 23493737            Fax: 0341 23493738  <a href="mailto:safenet@kvsachsen.de">safenet@kvsachsen.de</a></p> <p>Mailadresse für Störungsmeldungen:  <a href="mailto:support-edv@kvsachsen.de">support-edv@kvsachsen.de</a></p> <p>Telefonnummer für Störungsmeldungen:            0351/8290-773            Zeiten für telefonische Erreichbarkeit:            Mo.-Do. 08:00 - 17:00 Uhr            Fr. 08:00 - 14:00 Uhr</p> <p>Störungsmeldungen sollen vorzugsweise per E-Mail gesendet werden und folgende Informationen enthalten:            Beschreibung, Zeitpunkt. bzw. Zeitraum, betroffene Systeme, Auswirkungen</p>

<p><b>Patiententeilnahme am elmpfpass</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Allgemeine Fragen zur Einschreibung von Patienten</li> <li>2) Anlage von Patienten auf dem Impfpassserver (IPS)</li> <li>3) Datenbereitstellung auf IPS (Abrechnungsdaten)</li> <li>4) Nachbestellung von Informationsmaterialien für Patienten</li> </ol> <p>Die qualifizierte Meldung sollte zur zügigen Bearbeitung die folgenden Informationen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Name des Meldenden</li> <li>▪ Kontaktmöglichkeit (Telefon, Fax, E-Mail)</li> <li>▪ EGK-Nummer bzw. Name des Versicherten</li> <li>▪ LANR (optional)</li> <li>▪ Kurzbeschreibung der Störung bzw. des Mangels/Fehlercode</li> <li>▪ aufgetreten/entdeckt am/um</li> <li>▪ Reproduzierbarkeit</li> </ul>	<p><b>AOK PLUS</b> Für 1) bis 3): <a href="mailto:eimpfpass@plus.aok.de">eimpfpass@plus.aok.de</a> Tel. 0800 105900 0</p> <p>Für 4): Fax 0800 105900 2269</p>
<p><b>Software (eIP-Infrastruktur)</b> Erreichbarkeit des elmpfpassservers</p>	<p>Der Betriebsstatus der eIPS-Infrastruktur kann unter <a href="http://plus.elmpfpass-status.de">plus.elmpfpass-status.de</a> eingesehen werden.</p>
<p><b>Software (elmpfpass-Modul in IMS/PVS)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Konkrete Fragen/Probleme bezüglich Funktionalitäten der Software</li> <li>2) Probleme mit Zugang ins KV-SafeNet und mit KV Connect</li> <li>3) Probleme mit Erreichbarkeit des Impfpassservers</li> </ol>	<p><b>Support des jeweiligen PVS/IMS-Anbieters</b> Dieser klärt zuvor, ob es sich um ein IMS/PVS-Problem oder ein übergeordnetes Problem handelt und setzt sich im Bedarfsfall selbstständig mit den hierfür zuständigen Ansprechpartnern in Verbindung.</p>

**Teil 2**

enthält folgende Übersichten:

**CL-2. Ansprechpartner für Anbieter von Praxisverwaltungssystemen, und deren Vertriebs- und Servicepartner sowie Impfmanagementsoftware**

Fragestellung	Ansprechpartner
<p><b>Impfpassserver</b> Erreichbarkeit, technische Probleme</p> <p>Die qualifizierte Meldung soll zur zügigen Bearbeitung die folgenden Informationen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Name des Meldenden</li> <li>▪ Kontaktmöglichkeit (Telefon, Fax, E-Mail)</li> <li>▪ Name des Betroffenen</li> <li>▪ Kontaktmöglichkeit des Betroffenen (Telefon, Fax, Mail)</li> <li>▪ LANR (optional)</li> <li>▪ Kurzbeschreibung der Störung bzw. des Mangels/Fehlercode</li> <li>▪ Mutmaßlich gestörte Systemkomponente</li> <li>▪ aufgetreten/entdeckt am/um</li> <li>▪ Reproduzierbarkeit</li> <li>▪ mutmaßliche Klassifikation (betriebsverhindernd, betriebsbehindernd)</li> <li>▪ möglicher Verursacher und Ursache des Problems</li> </ul>	<p><b>Support der Element44 GmbH (beauftragter Dritter der AOK PLUS)</b></p> <p><a href="mailto:plus@eImpfpass.support">plus@eImpfpass.support</a></p> <p>Der Betriebsstatus der eIPS-Infrastruktur kann unter <a href="http://plus.eImpfpass-status.de">plus.eImpfpass-status.de</a> eingesehen werden.</p>
<p><b>Zugang zum KV SafeNet/ Telematikinfrastruktur</b></p>	<p><b>Jeweiliger KV SafeNet-Provider/TI-Provider</b></p>
<p><b>KV Connect</b></p>	<p><b>Kassenärztliche Vereinigung Sachsen</b> ServiceTelefon EDV-Support/Online-Dienste Tel. 0341 2432 - 8137</p>
<p><b>Teilnahme am eImpfpass</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Teilnahmevoraussetzungen, Teilnahmeverwaltung</li> <li>2) Vertragsspezifische Fragestellungen</li> <li>3) Abrechnung</li> </ol>	<p><b>Kassenärztliche Vereinigung Sachsen</b> <a href="mailto:eimpfpass@kvsachsen.de">eimpfpass@kvsachsen.de</a></p> <p>Alternativ: <b>AOK PLUS</b> <a href="mailto:eimpfpass@plus.aok.de">eimpfpass@plus.aok.de</a> Tel. 0800 1059000</p>

<p><b>Von der AOK PLUS auf dem elmpfpassserver bereitgestellte Daten (Daten der teilnehmenden VERTRAGSÄRZTE und Versicherten aus der Teilnehmerverwaltung und bereit gestellte Abrechnungsdaten)</b></p> <p>Anwendungsfälle betreffen v. a. organisatorische Rückfragen zum aktuellen Stand der von der AOK PLUS auf dem Server bereitgestellten Daten, wenn diese nicht dem erwarteten Zustand entsprechen, z. B.:</p> <p>Warum ist ein schon eingeschriebener Versicherter noch nicht auf dem Server angelegt? Wann wird er angelegt?</p> <p>Die qualifizierte Meldung soll zur zügigen Bearbeitung die folgenden Informationen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Name des Meldenden</li><li>▪ Kontaktmöglichkeit (Telefon, Fax, E-Mail)</li><li>▪ Name des Betroffenen</li><li>▪ Kontaktmöglichkeit des Betroffenen (Telefon, Fax, Mail)</li><li>▪ LANR (optional)</li><li>▪ Kurzbeschreibung der Störung bzw. des Mangels/Fehlercode</li><li>▪ Mutmaßlich gestörte Systemkomponente</li><li>▪ aufgetreten/entdeckt am/um</li><li>▪ Reproduzierbarkeit</li><li>▪ mutmaßliche Klassifikation (betriebsverhindernd, betriebsbehindernd)</li><li>▪ möglicher Verursacher und Ursache des Problems</li></ul>	<p><b>AOK PLUS</b> <a href="mailto:eimpfpass@plus.aok.de">eimpfpass@plus.aok.de</a> Tel. 0800 1059000</p>
--	---