

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

CGM TI-MESSENGER



INHALT

GLOSSAR.....	3
1. ÜBERBLICK ÜBER DEN CGM TI-MESSENGER	4
1.1 Einfach sichere Kurznachrichten versenden	4
1.2 Mobil nutzbar	4
1.3 Unterstützung für das tägliche Arbeiten.....	4
1.4 Funktionalitäten des CGM TI-Messengers	5
1.5 Bestimmungen zur Verarbeitung und Zustellung von CGM TI-Messenger-Nachrichten.....	5
1.6 Funktionalitäten der Administrationsoberfläche (Org-Admin-Client).....	6
1.7 Bereitstellung des CGM TI-Messengers	6
1.8 Komponenten des CGM TI-Messengers	6
2. VORAUSSETZUNGEN / MITWIRKUNGEN	7
2.1 Bestellung.....	7
2.2 Einrichtung und Konfiguration	7
2.3 Nutzung des CGM TI-Messengers	7
3. SICHERHEIT	8
3.1 Verschlüsselte Verbindungen.....	8
3.2 Anmeldedaten	8
3.3 Gesicherte Kommunikation innerhalb des CGM TI-Messenger-Ökosystems.....	8
3.4 Rechenzentrumssicherheit	8
4. DIE KOMPONENTEN IM DETAIL	8
4.1 CGM TI-Messenger-Client.....	8
4.2 CGM TI-Messenger-Fachdienst.....	8
4.3 Registrierungs-Dienst	9
4.4 Push-Gateway.....	9
4.5 Messenger-Service (mit Matrix-Homeserver).....	9
4.6 Verzeichnisdienst (VZD) der gematik	9
4.7 „Mein Konto“ im CGM Webshop	9
5. SUPPORTLEISTUNGEN	9
6. VERFÜGBARKEIT	10

GLOSSAR

ADMINISTRATOR DER ORGANISATION

Das ist i. d. R. der TI-Experte der entsprechenden Organisation. Die Organisation hat den CGM TI-Messenger im CGM Webshop erworben und der Administrator der Organisation richtet den CGM TI-Messenger für die Organisation ein, sodass Nutzer einen CGM TI-Messenger-Zugang erhalten und benutzen können. Weiterhin nutzt der Administrator der Organisation den Org-Admin-Client zur Verwaltung des CGM TI-Messengers der Organisation.

CGM-AUTHENTICATOR

Software für browserbasierten Zugriff auf die SMC-B- oder eHBA-Karten zur Authentifizierung.

CGM ID

Die CGM ID wird als digitale Identität für die Anmeldung (Authentifizierung) eines CGM TI-Messenger-Nutzers genutzt.

CGM-IDENTITÄTSPROVIDER

Dieser gibt die CGM ID aus und verwaltet sie.

eHBA

Der elektronische Heilberufsausweis (eHBA) ist ein digitaler Ausweis für Personen in Gesundheitsberufen. Er dient dazu, die Identität von Ärzten, Apothekern, Psychologen und anderen Gesundheitsberufen nachzuweisen und den sicheren Zugriff auf Anwendungen der Telematikinfrastruktur zu ermöglichen.

MATRIX-HOMESERVER

Dies ist eine Serverkomponente, die für jeden Kunden im CGM TI-Messenger-Fachdienst betrieben wird. Dort werden die Daten für Benutzer (z. B. Chatinhalte) gespeichert und verwaltet. Über den Matrix-Homeserver findet die Ad-hoc-Kommunikation der Akteure sowie weitere Nutzerinteraktionen (z. B. das Starten neuer Räume etc.) statt.

UNTERSTÜTZTE WEBBROWSER

Webbrowser-Anwendung, die den aktuellen Webstandards sowie Sicherheitsprotokollen entsprechen und regelmäßig aktualisiert werden, um neue Funktionen und Schutzmaßnahmen zu integrieren. Unterstützte Webbrowser sind, jeweils in den aktuellen Versionen, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox oder Microsoft Edge. Der Internet Explorer wird nicht unterstützt.

NUTZER-ID

Die Nutzer-ID oder auch Matrix-ID wird verwendet, um Benutzer innerhalb des TI-Messenger-Netzwerks zu identifizieren. Eine typische Matrix-ID sieht wie folgt aus: @nutzernamen:domainname.com.

ORG-ADMIN-CLIENT

Der Org-Admin-Client ist die separate Administrationsoberfläche für den CGM TI-Messenger. Dort können Einstellungen des CGM TI-Messenger-Dienstes der Organisation eingesehen und verändert werden. Es können auch administrative Tätigkeiten für Nutzer vorgenommen werden, wie z. B. die Vergabe von Benutzereinführungscodes.

REGISTRIERUNGSCODE

Diesen Code erhält die Organisation beim Kauf des CGM TI-Messengers im CGM Webshop. Dort kann er auch im Bereich „Mein Konto“ eingesehen werden.

SOFTWARE-AS-A-SERVICE-LÖSUNG

Im Gegensatz zu Softwareanwendungen, welche lokal auf einem Computer installiert sind, stellt eine Software-as-a-Service-Lösung die Softwareanwendung über das Internet bereit.

BENUTZEREINFÜHRUNGSCODE

Diesen Code erhält der Nutzer vom Administrator seiner Organisation und wird nur einmalig bei der Ersteinrichtung des Nutzers benötigt. Jede Ersteinrichtung eines Nutzers kann, abhängig von den vertraglich vereinbarten Bedingungen, zusätzliche Kosten gemäß der jeweils gültigen Preisliste verursachen. Die Abrechnung dieser Zusatzkosten erfolgt gemäß der im Vertrag vereinbarten Bedingungen.

NUTZER

Jede/r, welche/r einen CGM TI-Messenger-Zugang bereitgestellt bekommen hat.

1. ÜBERBLICK ÜBER DEN CGM TI-MESSENGER

1.1 EINFACH SICHERE KURZNACHRICHTEN VERSENDEN

Der CGM TI-Messenger ermöglicht eine sichere Echtzeit-Kommunikation im deutschen Gesundheitswesen zwischen allen an die Telematikinfrastruktur (TI) angeschlossenen Organisationen. Sämtliche Kommunikationen und Informationen, insbesondere medizinisch relevante Informationen und Dateianhänge, können mit dem CGM TI-Messenger sicher, schnell und unkompliziert ausgetauscht werden. Der CGM TI-Messenger wird ähnlich zu bekannten Instant-Messenger-Diensten verwendet, jedoch mit dem Vorteil, dass er die notwendige Datenschutzkonformität für das Gesundheitswesen mitbringt. Jede Kommunikation über den CGM TI-Messenger ist Ende-zu-Ende verschlüsselt und somit vor dem Zugriff durch Dritte geschützt. Durch die Entwicklung auf Basis eines sicheren Messenger-Standards nach gematik-Vorgabe wird ein sektoren- und anbieterübergreifender Austausch möglich.

Nutzer innerhalb der eigenen Organisation können direkt über die Kontaktsuche gefunden und kontaktiert werden. Jede Organisation entscheidet, welche Kontakte im zentralen Verzeichnisdienst (VZD) der gematik veröffentlicht werden und damit von anderen Organisationen über die Kontaktsuche gefunden werden können. Der CGM TI-Messenger ermöglicht damit eine deutschlandweite Vernetzung aller an der Telematikinfrastruktur (TI) teilnehmenden Organisationen des Gesundheitswesens.

1.2 MOBIL NUTZBAR

Der CGM TI-Messenger kann nach einmaliger Registrierung einer an die TI angeschlossenen Organisation mobil verwendet werden. Damit ist es möglich, Textnachrichten, Dokumente oder Fotos auch von unterwegs sicher über mobile Geräte auszutauschen. Der CGM TI-Messenger kann über einen der unterstützten Webbrowser auf jedem webbrowsersfähigen Endgerät genutzt und, ähnlich einer nativen Applikation, auf dem mobilen Gerät installiert werden.

1.3 UNTERSTÜTZUNG FÜR DAS TÄGLICHE ARBEITEN

Lange Wartezeiten am Telefon oder Unerreichbarkeiten können durch den CGM TI-Messenger reduziert werden. So ist es möglich, Rückrufbitten und Fragen zu hinterlassen oder z. B. Terminänderungen bequem über den Chat zu klären. Gruppen- oder Einzelchats können Fallbesprechungen oder den Austausch von Dokumenten erleichtern. Es ist möglich, Informationen schnell und sicher über den CGM TI-Messenger auszutauschen. Dies ermöglicht eine effektive Koordination und Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Leistungserbringenden, um eine optimale Patientenversorgung zu gewährleisten. Der Chatverlauf ermöglicht Dokumentation und Nachverfolgung von Kommunikation und Informationen. Dadurch können Leistungserbringende, im Vergleich zum Telefonat, wichtige Informationen leichter nachvollziehen.

1.4 FUNKTIONALITÄTEN DES CGM TI-MESSENGERS

CHAT-FUNKTIONALITÄTEN:

- Einzelchat
- Gruppenchat
- Suche von Chatteilnehmern in der eigenen Organisation oder im zentralen Verzeichnisdienst der gematik
- Suchfunktion nach Chaträumen
- Stummschalten von Chaträumen
- Export eines Chatraums
- Übertragung der Nachrichten und Dateianhänge mit Ende-zu-Ende Verschlüsselung

NACHRICHTEN-FUNKTIONALITÄTEN:

- Antworten auf Nachrichten und Anhänge
- Versenden von Nachrichten mit maximal 4.000 Zeichen
- Versenden und Herunterladen von Anhängen mit maximal 110 MB (Dokumente, Bilder)
- Markieren von Nachrichten und Anhängen als ungelesen
- Erwähnungsfunktion (@...)
- Melden unangebrachter Nachrichten an den Administrator der Organisation
- Löschen von Nachrichten

VERWALTUNG VON KONTAKTEN:

- Eintragung der Organisation und Nutzer mit eHBA im Verzeichnisdienst der gematik
- Persönliche Kontaktliste für organisationsexterne Kontakte, die nicht im VZD zu finden sind (inkl. QR-Scan zur Aufnahme)
- Block-Liste zum Ignorieren von Nutzern
- Anzeige der eigenen Kontaktinformationen (Kontaktname, Nutzer-ID / [Matrix-ID])

EINSTELLUNGEN UND WEITERES:

- Verwalten der persönlichen Einstellungen wie z. B. Avatar, Sichtbarkeiten, Geräteübersicht, Spracheinstellung
- Mehrsprachige Benutzeroberfläche
- Einstellung der Sichtbarkeit von „tippen“ für andere Chatpartner (Schreiben sichtbar-Einstellung)
- Anzeige und Verwaltung von Sende- und Empfangs- und Lesebestätigung (Häkchen-Markierung)
- Anzeige einer Push-Nachricht bei Empfang einer neuen Nachricht
- Präsenzanzeige des persönlichen TI-Messenger-Nutzers (online, offline) für andere Chatpartner
- Geräteregistrierung und -deregistrierung

1.5 BESTIMMUNGEN ZUR VERARBEITUNG UND ZUSTELLUNG VON CGM TI-MESSENGER-NACHRICHTEN

- Der Absender erhält eine Information über den fehlgeschlagenen Versand einer CGM TI-Messenger-Nachricht.
- Serverseitige Löschung: Es gibt eine voreingestellte, automatische, serverseitige Löschung der Chatinhalte nach 6 Monaten. Diese kann der Administrator der Organisation deaktivieren oder zwischen 3, 6, 9 oder 12 Monaten konfigurieren. Weiter verpflichtet sich die Organisation, die Nutzer über die automatische Löschung und die durch den Administrator konfigurierte Löschfrist zu informieren.

1.6 FUNKTIONALITÄTEN DER ADMINISTRATIONSOBERFLÄCHE (ORG-ADMIN-CLIENT)

- Übersicht über bestellte CGM TI-Messenger-Dienste der Organisation (Anzeige von Authentifizierungs-, Aktivierungs- und Bereitstellungsstatus)
- Nutzermanagement (Hinzufügen, Bearbeiten und Entfernen von CGM TI-Messenger-Nutzern)
- Verwaltung des Session Managements pro Nutzer
- Management der Einträge im VZD (Anlegen neuer Abteilungen und Eintragen von Kontaktdaten)
- Versand von Systemmeldungen an alle Nutzer der Organisation, z. B. zur Information bei anstehenden Updates
- Übersicht über von Nutzern als anstößig gemeldete Nachrichten
- Verwaltung der Einstellung pro CGM TI-Messenger-Dienst, z. B. Löschrasteinstellung

1.7 BEREITSTELLUNG DES CGM TI-MESSENGERS

- Nutzung des CGM TI-Messengers als Software-as-a-Service-Lösung inklusive
 - des webbasierten CGM TI-Messenger-Clients
 - einer separaten webbasierten Administrationsoberfläche (Org-Admin Client)
 - Nutzung des CGM TI-Messenger-Fachdienstes inkl. einer oder mehrerer CGM TI-Messenger-Dienste pro Organisation. Der Sub-Domainname pro CGM TI-Messenger-Dienst kann gewählt werden, wenn noch verfügbar.
 - Nutzung des CGM-Authenticator, der die Authentifizierung mittels SMC-B oder eHBA ermöglicht
- Höchste Sicherheitsstandards durch den Betrieb in einem hochverfügbaren und hochsicheren Rechenzentrum
- Hohe Verfügbarkeit und Schutz vor Systemausfällen erfolgt durch 24/7-Monitoring und Redundanzabsicherung. Alle Serverinhalte werden inkl. ihrer Konfigurationen von Backup-Mechanismen gesichert. Im Falle eines Ausfalls werden diese Backups eingespielt.

1.8 KOMPONENTEN DES CGM TI-MESSENGERS

Die CGM stellt nachfolgende CGM TI-Messenger-Komponenten bereit:

- CGM TI-Messenger-Client für alle unterstützten Webbrowser
- Installierbar als App sowohl auf mobilen Geräten als auch auf Windows PC-Systemen
- CGM TI-Messenger-Fachdienst inkl.
 - einen oder mehreren TI-Messenger-Diensten
 - einem Registrierungs-Dienst
 - Push-Gateway
- CGM ID
- Zugang zum VZD der gematik (zentrales Adressbuch)

2. VORAUSSETZUNGEN / MITWIRKUNGEN

Um eine Nutzung des CGM TI-Messenger zu ermöglichen, muss der Kunde auf eigene Kosten und Verantwortung die nachfolgenden Komponenten bereitstellen.

2.1 BESTELLUNG

- Internetzugang
- Webbrowser (z. B. Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox oder Microsoft Edge)
- Zugangsdaten CGM Webshop (sofern diese noch nicht vorhanden sind, erfolgt die Registrierung unter www.meine-ti.de)
- Ggf. KIM-Adresse für eine vereinfachte Ersteinrichtung

2.2 EINRICHTUNG UND KONFIGURATION

Für die Einrichtung und Konfiguration des CGM TI-Messengers durch den Administrator der Organisation wird vor der ersten Nutzung Folgendes benötigt:

- Internetzugang (empfohlene Mindestinternetbandbreite: 384 kBit/s (3G))
- Unterstützter Webbrowser
- Zugang zur TI
- SMC-B mit gültigem TI-Zertifikat für die Registrierung und Authentifizierung der Organisation gegenüber der TI
- Zugangsinformationen
 - CGM ID
 - Registrierungscode (wird bei der CGM TI-Messenger-Bestellung bereitgestellt)
 - URL des CGM TI-Messenger Dienstes der Organisation (wird bei der CGM TI-Messenger-Bestellung ausgewählt und festgelegt)

2.3 NUTZUNG DES CGM TI-MESSENGERS

Für die Nutzung des CGM TI-Messengers wird Folgendes benötigt:

- Internetzugang (empfohlene Mindestinternetbandbreite 384 kBit/s (3G))
- Unterstützter Webbrowser
- URL des CGM TI-Messenger-Dienstes der Organisation (kann im mobilen Szenario als Shortlink und als Icon auf dem Home-Screen des mobilen Endgerätes abgespeichert werden, analog auch auf einem Windows PC-System)
- CGM ID oder anderweitig integrierte sichere digitale Identität, die eine Authentifikation mit mindestens 2 Faktoren erlaubt und den gematik-Vorgaben entspricht
- Benutzereinführungscode für die Ersteinrichtung des Zugangs. Dieser wird einmalig benötigt und der Nutzer erhält diesen vom Administrator der Organisation.
- Optional: Verbindung zum CGM-Authenticator
- Optional: eHBA für den Eintrag in den VZD der gematik und um persönlich als Chatpartner im VZD aufgefunden werden zu können. Hierfür ist die Installation einer Softwarekomponente notwendig, wie der CGM-Authenticator. Die Installationsdatei wird für Windows und macOS zur Verfügung gestellt. Diese ist im CGM Webshop abgelegt.

3. SICHERHEIT

3.1 VERSCHLÜSSELTE VERBINDUNGEN

Alle Verbindungen zwischen den CGM TI-Messenger-Clients der Organisationen und dem CGM TI-Messenger-Fachdienst sind nach aktuellen BSI-Standards TLS-verschlüsselt. Außerdem werden die Inhalte aller Chats Ende-zu-Ende-verschlüsselt übertragen. Das bedeutet, dass Nachrichteninhalte im Client des sendenden Nutzers verschlüsselt und erst im Client des empfangenden Nutzers entschlüsselt werden. Die Nachrichteninhalte können damit zu keinem Zeitpunkt der Übertragung eingesehen werden. Somit ist sichergestellt, dass die übermittelten Daten für Dritte nicht zugänglich sind.

3.2 ANMELDEDATEN

Die Nutzung des CGM TI-Messenger-Dienstes ist ausschließlich nach vorheriger Authentifizierung einer nutzenden Organisation durch Nachweis der SMC-B möglich. Zudem ist für den Zugang zum CGM TI-Messenger eine Identifikation jedes Nutzers mit Benutzername und Passwort sowie einem zweiten Faktor nötig. Dies wird im Rahmen des CGM TI-Messengers durch die einmalige Registrierung einer CGM ID gewährleistet, die durch den CGM-Identitätsprovider ausgestellt und verwaltet wird.

3.3 GESICHERTE KOMMUNIKATION INNERHALB DES TI-MESSENGER-ÖKOSYSTEMS

Die Kommunikation erfolgt ausschließlich über von der gematik zugelassene TI-Messenger – entweder innerhalb des eigenen TI-Messengers oder anbieterübergreifend zwischen den zugelassenen TI-Messengern. Durch eine Prüfung im TI-Messenger-Fachdienst wird sichergestellt, dass sich nur zugelassene und registrierte TI-Messenger-Clients mit dem Fachdienst verbinden können.

3.4 RECHENZENTRUMSSICHERHEIT

Das Rechenzentrum, das die Zugänge verwaltet und aufbaut, ist nach TIER IV, dem höchsten Sicherheits- und Verfügbarkeitsstandard sowie ISO 27001 und ISO 9001 zertifiziert. Zudem befindet sich das Rechenzentrum in Deutschland und erfüllt damit auch alle datenschutzrechtlichen Vorgaben für die Datenverarbeitung im deutschen Gesundheitswesen.

4. DIE KOMPONENTEN IM DETAIL

Der CGM TI-Messenger ermöglicht die Ad-hoc-Kommunikation zwischen Akteuren des deutschen Gesundheitswesens. Der CGM TI-Messenger-Client wird als Webanwendung zur Verfügung gestellt. Der CGM TI-Messenger-Fachdienst besteht aus weiteren Unterkomponenten und dient der sicheren Kommunikation über die beteiligten Matrix-Homeserver (Serverkomponente, die die Daten für Benutzer speichert und verwaltet).

4.1 CGM TI-MESSENGER-CLIENT

Der CGM TI-Messenger-Client ist die Benutzeroberfläche zum Chatten zwischen TI-Messenger-Nutzern. Der CGM TI-Messenger-Client ist eine Webanwendung und unterstützt die von der gematik festgelegten Funktionalitäten zum Chatten sowie die Abfragen im VZD der gematik. Administrative Tätigkeiten eines Akteurs der Rolle „Org-Admin“ erfolgen über einen separaten Client des Registrierungs-Dienstes dem sogenannten Org-Admin-Client.

4.2 CGM TI-MESSENGER-FACHDIENST

Der CGM TI-Messenger-Fachdienst ist die zentrale Komponente des CGM TI-Messengers. Für die Kommunikation mit den CGM TI-Messenger-Clients stellt der Fachdienst alle notwendigen Schnittstellen bereit. Der CGM TI-Messenger-Fachdienst stellt die Übermittlung der Chatnachrichten innerhalb einer Organisation und zwischen unterschiedlichen Organisationen, auch anbieterübergreifend, sicher.

4.3 REGISTRIERUNGS-DIENST

Durch die Benutzeroberfläche des Registrierungs-Dienstes, dem sogenannten Org-Admin-Client, wird eine benutzerfreundliche Selbsteinrichtung gewährleistet.

4.4 PUSH-GATEWAY

Ein Push-Gateway signalisiert den Eingang neuer Nachrichten. Es leitet die Benachrichtigung an Push-Dienste im Internet z. B. für die Benachrichtigung im Webbrowser oder auf mobilen Endgeräten weiter.

4.5 MESSENGER-SERVICE (MIT MATRIX-HOMESERVER)

Jede am CGM TI-Messenger teilnehmende Organisation wird einem eigenen Messenger-Service zugeordnet.

Der Matrix-Homeserver ist eine Serverkomponente, die die Daten für Benutzer (z. B. Chatinhalte) speichert und verwaltet. Über den Matrix-Homeserver findet die Ad-hoc-Kommunikation der Akteure sowie weitere Nutzerinteraktionen (z. B. Starten neuer Chaträume etc.) statt. Alle Matrix-Homeserver, die verwendet werden, entsprechen den Anforderungen der gematik und basieren auf dem Matrix-Standard.

4.6 VERZEICHNISDIENST (VZD) DER GEMATIK

Beim VZD der gematik handelt es sich um einen zentralen Verzeichnisdienst der TI, der die deutschlandweite Suche von Organisationen und Akteuren ermöglicht. Der VZD der gematik besteht aus einem Verzeichnis für Organisationen, die den TI-Messenger nutzen und sich im VZD eingetragen haben (Organisationsverzeichnis) und einem Verzeichnis von eHBA-Nutzern, die sich persönlich unter Vorlage des eHBA authentifiziert und im VZD eingetragen haben (Personenverzeichnis). Der Verzeichnisdienst für den TI-Messenger wird von der gematik verantwortet.

4.7 „MEIN KONTO“ IM CGM WEBSHOP

Im CGM Webshop unter www.meine-ti.de/mein-konto im Bereich „Mein Konto“ werden innerhalb des Kundenkontos folgende Informationen bereitgestellt:

- Informationen zur CGM TI-Messenger-Bestellung
- Benötigter Registrierungscode

5. SUPPORTLEISTUNGEN

Im Rahmen des CGM TI-Messengers bietet CGM einen telefonischen Anwendersupport, der rund um die Uhr verfügbar ist (24/7-User-Helpdesk). Die Supporttätigkeit erfolgt remote (z. B. per Fernwartung). Ist eine Lösungsfindung remote nicht möglich, erfolgt diese möglicherweise per kostenpflichtigem Vor-Ort-Einsatz durch einen Dienstleister vor Ort.

6. VERFÜGBARKEIT

Dem CGM TI-Messenger-Nutzer wird eine Verfügbarkeit zur Hauptzeit von 99,8 % und zur Nebenzeit von 99 % gewährleistet. Wartungsfenster dürfen nur in der Nebenzeit liegen. Genehmigte Wartungsfenster werden nicht als Ausfallzeit gewertet. Hauptzeit ist Montag bis Freitag von 6:00 bis 22:00 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage. Alle übrigen Stunden der Woche sind Nebenzeit.

Ebenfalls gilt dies nicht, soweit der Zugriff auf diese Dienstleistungen durch Störungen verhindert wird, die außerhalb der Bereitstellung liegen oder vom Anbieter nicht zu vertreten sind (z. B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter).

CompuGroup Medical Deutschland AG

Business Area Connectivity
Maria Trost 21 | 56070 Koblenz
T +49 (0) 261 8000-2323

cgm.com/ti

STAND: November 2025
Seite 10 von 10

