

# CGM ELVI

## CGM ELVI Videoberatung Leistungsbeschreibung

Version 4.0

## Inhaltsverzeichnis

1	Informationen zu dieser Leistungsbeschreibung .....	2
1.1	Inhalt.....	2
1.2	Adressaten .....	2
1.3	Zweckbestimmung.....	2
1.4	Änderungsvorbehalt .....	3
2	CGM ELVI Videoberatung .....	4
2.1	Voraussetzung(en) zur Verwendung .....	4
2.2	Vorgesehener Nutzen und technisch bedingte Einschränkungen.....	4
2.3	Sicherheit und Datenschutz.....	5
2.4	Videoberatung mit CGM ELVI.....	5
2.5	Funktionen während der Videoberatung .....	7
3	Durchführung von Projekten zur Videoberatung - Ergebnisse in CGM ELVI evaluieren (optional) .....	8

# 1 Informationen zu dieser Leistungsbeschreibung

Stand: Version 4.0 / Stand: 2. Oktober 2019



© 2019 La-Well Systems GmbH - ein Unternehmen der CompuGroup Medical SE  
Hartwig-Mildenberg-Str. 5-9  
32257 Bünde  
Telefax: +49 (0) 5223 4919287  
Internet: <http://www.la-well.de>  
E-Mail: [info@la-well.de](mailto:info@la-well.de)

## 1.1 Inhalt

Dieses Dokument beschreibt den Funktions- bzw. Leistungsumfang des Produktes CGM ELVI Videoberatung Version 4.0 (im folgenden CGM ELVI genannt).

Eine genaue Anleitung zu den einzelnen Funktionen finden Sie im Benutzerhandbuch.

## 1.2 Adressaten

Das vorliegende Dokument richtet sich an fach- und sachkundiges Personal aus sozialen Organisationen in der Hilfe für Menschen mit Behinderungen, Hilfe für Menschen im Alter und in der Jugendhilfe.

## 1.3 Zweckbestimmung

CGM ELVI ist ein Videodienst zur Durchführung von Videositzungen. CGM ELVI ermöglicht Videogespräche zwischen zwei und mehreren Gesprächspartnern und zeichnet sich besonders durch die zertifizierte Umsetzung der Anforderungen zum Datenschutz und der Datensicherheit aus.

Die Funktion 'Whiteboard' ist dazu bestimmt zwischen den Gesprächspartnern einer Videositzung Dokumente/Objekte zu teilen, die allen Teilnehmern gleichzeitig in einem speziellen Anzeigefenster dargestellt werden. Die Funktion 'Screen-Sharing' dient dazu den eigenen Bildschirm mit dem Gesprächspartner in der Videositzung zu teilen. Die Darstellung der Videoinformationen sowie die der geteilten Dokumente/Objekte im Anzeigefenster des Whiteboards und der geteilten Inhalte durch das Screen-Sharing während einer CGM ELVI-Sitzung sind nicht für die Befundung bestimmt! Bitte verwenden Sie zur Befundung von Videoinformationen und Dokumenten/Objekten entsprechende zertifizierte Systeme.

Das optionale Evaluationstool innerhalb von CGM ELVI kann auf Wunsch z.B. innerhalb von Projekten eingesetzt werden und ist dazu bestimmt strukturierte statistische Datenauswertungen zum Zweck der Evaluation von Projekten vorzunehmen. Die im Evaluationstool eingebetteten Fragebögen werden inhaltlich vom Projektpartner vorgegeben und sind nur für Projektteilnehmer zu sehen. Es gibt keine „therapeutische“ Verwertung der Daten.

CGM ELVI ist für den folgenden Anwenderkreis bestimmt:

- Gesundheitswesen: niedergelassene Ärzte, medizinisches Fachpersonal und Patienten
- Sozialwesen: Fach- und sachkundiges Personal aus sozialen Organisationen
- Anwaltskanzleien: Anwälte und Klienten

- Steuerberatungskanzleien: Steuerberater und Klienten
- Behörden: Behördenmitarbeiter und Antragssteller

Auch wenn CGM ELVI im Gesundheitswesen eingesetzt wird, handelt es sich hierbei nicht um ein Medizinprodukt oder Zubehör im Sinne der Richtlinie 93/42/EWG des Rates vom 14. Juni 1993 über Medizinprodukte, die zuletzt am 21.9.2007 durch die Richtlinie 2007/47/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. September 2007 geändert wurde.

## 1.4 Änderungsvorbehalt

Die La-Well Systems GmbH behält sich hiermit ausdrücklich die Änderung, Aktualisierung und Ergänzung dieser Leistungsbeschreibung vor, sofern dies aufgrund technischer, betriebswirtschaftlicher oder gesetzlicher Änderungen unmittelbar oder mittelbar notwendig ist.

## 2 CGM ELVI Videoberatung

Um eine adressatenorientierte und ortsunabhängige Kommunikation zu ermöglichen, werden in der Praxis häufig „kreative“ digitale Lösungen, z. B. soziale Netzwerke oder Messenger, eingesetzt. Solche vermeintlichen Lösungen werden weder dem Datenschutz noch dem professionellen Standard einer vertrauensvollen Beratung gerecht. Häufig wird nicht darüber nachgedacht, dass vertraulichste Informationen an kommerzielle Dienste weitergegeben werden. CGM ELVI bietet hier eine verlässliche und datenschutzkonforme Alternative zu verschiedenen Messenger- und Videodiensteanbietern.

CGM ELVI ist eine browserbasierte Lösung, die über die Internetseite <https://beratung.elvi.de> bereitgestellt wird. Ursprünglich wurde sie zur Durchführung von Videogesprächen im medizinischen Kontext entwickelt und 2017 als erste Softwarelösung für Videositzungen in Deutschland durch die TÜV Nord GmbH zertifiziert sowie 2019 durch den TÜV Saarland rezertifiziert. Damit erfüllt sie höchste Sicherheitsstandards. Die Software ermöglicht Videotelefonie, Datenaustausch, Screen-Sharing und Gruppenkonferenzen.

CGM ELVI wurde in Kooperation mit Praxiseinrichtungen der Sozialen Arbeit unter der fachlichen Begleitung von Herrn Prof. Dr. Klein von der Katholischen Hochschule Nordrhein-Westfalen 2017 für die Anforderungen des Sozialwesens angepasst. CGM ELVI eröffnet so heute neue Wege in der Kommunikation mit AdressatInnen und/ oder KollegInnen im Sozialwesen.

### 2.1 Voraussetzung(en) zur Verwendung

- Laptop, Tablet (Ausstattung nach Stand der Technik. Mindestanforderung: 1,8 GHz, 4 GB RAM, Betriebssystem: Ab Windows 7, MAC OS, Linux, Android).
- Kamera, Mikrofon, Lautsprecher (Wenn nicht bereits im genutzten Gerät integriert).
- Webbrowser: Google Chrome in seiner neusten Version.
- Internetzugang: Mind. 16.000 DSL-Leitung oder LTE.
- Anpassung innerhalb der Firewall bei größeren Einrichtungen:  
Für den Aufbau der Kommunikation über CGM ELVI werden die Ports 3478 und 5349 unter [svc.lawell-dev.de](http://svc.lawell-dev.de) bzw. [svc.elvi.de](http://svc.elvi.de) verwendet. Im Anschluss handeln die Clients untereinander das Procedere für die restliche Kommunikation aus. Hierbei wird pro Client zufällig ein Port im Bereich [50000, 65000] verwendet.
- Gäste haben ab November 2019 die Möglichkeit die CGM ELVI - APP zu nutzen. Diese wird im IOs und Google Play-Store erhältlich sein.

### 2.2 Vorgesehener Nutzen und technisch bedingte Einschränkungen

- Der volle Funktionsumfang steht ausschließlich bei der Verwendung im Webbrowser Google Chrome zu Verfügung. Der Funktionsumfang in den Webbrowsern Safari und Firefox ist eingeschränkt.
- Die vom Kunden genutzte Hard- und Software oder die technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen haben.
- CGM ELVI steht für die Verwendung mit Smartphones in einer responsiven Version zu Verfügung. Die Nutzung über Laptop/ Tablet wird jedoch für Professional User empfohlen.
- CGM ELVI benötigt eine ausreichende und stabile Internetbandbreite.
- Die Konferenzfunktion ist auf fünf Teilnehmer beschränkt und abhängig von der zu Verfügung stehenden Internetbandbreite.
- Der Zugang zu CGM ELVI ist durchgehend 24 Stunden, sieben Tage die Woche einsatzfähig mit einer Verfügbarkeit von mindestens 98,9 % im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten durch Wartung oder

Software-Updates sowie Zeiten, in denen der Zugang aufgrund von technischen Störungen, die nicht im Einflussbereich der La-Well Systems GmbH liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.), nicht zu erreichen ist.

## 2.3 Sicherheit und Datenschutz

### TÜV-ZERTIFIZIERTER VIDEODIENSTANBIETER

CGM ELVI hat deutschlandweit als einzige Software für Videodienste eine TÜV-Zertifizierung für Datensicherheit und Datenschutz. Diese verbrieft die Einhaltung höchster Sicherheitsstandards bezüglich der Datenhaltung, Prozesse der Verarbeitung, Übermittlung und Speicherung von Daten sowie Anforderungen an die IT-Infrastruktur. Basis dafür bilden die Grundsätze der IT-Sicherheit zum derzeitigen Stand der Technik in Anlehnung an den IT-Grundschutz nach BSI sowie der internationalen Norm für Managementsysteme für die Informationssicherheit ISO/IEC 27001.

Die La-Well Systems GmbH ist ein zertifizierter Videodienstleister gemäß Anlage 31b zum Bundesmantelvertrag der Ärzte SGB V. Das bedeutet, dass alle Vorgabe der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) und des Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) - Spitzenverbandes an die technischen Anforderungen für die Praxis und den Videodienst, insbesondere zur technischen Sicherheit und zum Datenschutz erfüllt werden. Damit ist die Abrechnung nach dem EBM möglich.

Es erfolgt keine Speicherung von Daten zu den durchgeführten Videositzung, wie Teilnehmer oder Dauer. Ebenso erfolgt keine Aufzeichnung der Videositzung selbst.

### VERSCHLÜSSELUNG DER VIDEOSITZUNG

Bei einer CGM ELVI-Videositzung findet die Kommunikation als SSL-verschlüsselte Peer-to-Peer-Verbindung statt, das heißt direkt zwischen den Teilnehmern ohne zwischengeschalteten Server. Lediglich für den Rufaufbau wird kurzzeitig ein abgesicherter Server benötigt.

Die technologische Basis für die Videokommunikation ist WebRTC. Dies ist ein offener Standard, der vom W3C definiert und den Browserherstellern umgesetzt wird. Er definiert eine Sammlung von Kommunikationsprotokollen und Programmierschnittstellen, die Echtzeitkommunikation über Peer-to-Peer Verbindungen ermöglichen. Zum Zeitpunkt der Drucklegung hat Microsoft für den eigenen Browser EDGE noch keine Unterstützung dieses Standards ausgeliefert. Dies soll allerdings bis Ende 2019 erfolgen.

### SERVERSTANDORT DEUTSCHLAND

Die Server von CGM ELVI stehen ausschließlich in abgesicherten Rechenzentren in Deutschland. Die Rechenzentren unterliegen strengsten Sicherheitsrichtlinien und sind entsprechend zertifiziert (u.a. nach ISO 27001, ISO 9001).

## 2.4 Videoberatung mit CGM ELVI

Der Zugang zur Software wird über die Internetseite <https://beratung.elvi.de> bereitgestellt. Da es sich um eine browserbasierte Software handelt muss sie nicht installiert werden.

Bei der Nutzung der Software wird zwischen Professional Usern (registrierten Nutzern) und Gastnutzern unterschieden:



**Professional User (registrierte Nutzer)** besitzen eine eigene CGM ELVI-Lizenz mit eigenen Zugangsdaten für CGM ELVI. Nur Fach- und sachkundiges Personal aus sozialen Organisationen kann Professional User in der CGM ELVI Videoberatung werden.

Professional User haben die Möglichkeit mit anderen Professional Usern direkt über CGM ELVI in Kontakt zu treten (Videokonferenz) oder einen Gast in ihren virtuellen Wartebereich einzuladen (Videoberatung). Hierfür versenden Sie eine Einladung per E-Mail oder SMS. In der Einladung befindet sich ein Zugangscode mit dem der Gast den virtuellen Wartebereich des Professional Users betreten kann.

**Gäste** besitzen keine eigene CGM ELVI-Lizenz. Für Sie ist die CGM ELVI-Nutzung kostenfrei. Sie können sich nur mit einem zugesendeten Zugangscode in den virtuellen Wartebereich eines Professional Users setzen. Gäste haben keine Möglichkeit Professional User direkt zu kontaktieren. Gäste warten im virtuellen Wartebereich auf den Anruf des Professionals Users.

Gäste haben darüber hinaus auch die Möglichkeit die CGM ELVI APP zu nutzen. Die Apps stehen im Apple App Store (IOs-Version) und im Google Play Store (Android-Version) zum Download bereit.

In der folgenden Abbildung wird der Ablauf einer Videokonferenz (zwischen Professional Usern) und der Videoberatung (zwischen Professional User und Gast) veranschaulicht.



Abbildung 1: Ablauf einer Videokonferenz und einer Videoberatung mit CGM CGM ELVI

## 2.5 Funktionen während der Videoberatung

Professional Usern und Gästen der CGM ELVI stehen während der Videoberatung oder Videokonferenz verschiedene Funktionen zur Verfügung. Die genauen Funktionalitäten werden in der folgenden Grafik dargestellt.



Abbildung 2: Ansicht der Videoberatung (aus Sicht eines Professional Users)

1. **Verbindungsstatus**
2. **System-Check**
3. **Standbild**
4. **Livebild** vom Gesprächspartner
5. Eigenes **Vollbild**
6. Eigene **Kamera ein/ausschalten**
7. Eigenes **Mikrofon ein/ausschalten**
8. Weitere Gesprächsteilnehmer zur laufenden Sitzung einladen (**Konferenz**)
9. **Chatfunktion**
10. Dokumente im **Whiteboard** teilen
11. Mit **Bildschirm teilen** den eigenen Desktop freigeben (Screen-Share)
12. Gespräch **beenden**

### 3 Durchführung von Projekten zur Videoberatung - Ergebnisse in CGM ELVI evaluieren (optional)

Auf Wunsch können im Rahmen von Projekten individuelle Fragebögen für Projektteilnehmer aufgesetzt werden. Die Fragebögen werden dann im optionalen CGM ELVI-Evaluationstool zu Verfügung gestellt werden. Das Evaluationstool ist dazu bestimmt strukturierte statistische Datenauswertungen von Projekten vorzunehmen.

Die im Evaluationstool eingebetteten Fragebögen werden inhaltlich vom Projektpartner vorgegeben und sind nur für Projektteilnehmer zu sehen. Es gibt keine „therapeutische“ Verwertung der erhobenen Daten.

Die Evaluationsergebnisse werden vom Betreiber der CGM ELVI nicht ausgewertet, sondern dem Auftraggeber im Excelformat zur Verfügung gestellt.

Kontakt

**La-Well Systems GmbH / ein Unternehmen der CompuGroup Medical SE**  
Hartwig-Mildenberg-Str. 5-9  
D-32257 Bünde

[www.elvi.de](http://www.elvi.de)  
[www.cgm.com](http://www.cgm.com)