



# DZHK-SOP-P-07-Ticketsystem

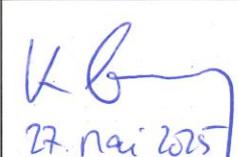
(DZHK-THS\_SOP\_05C\_DE\_Ticketsystem)

DZHK Version: 2.0

Gültig ab: 27.05.2025

Ersetzte Version: 1.2

Vom: 20.07.2016

	Fachliche Auto- renschaft	Fachliches Re- view	Zustimmung Sprecher:in WGCR	Freigabe DZHK
Name	Katrin Leyh	Alexander Rudolph	Monika Kraus	Katharina Eulen- burg
Unterschrift	Katrin Leyh <small>Digital unterschieden von Katrin Leyh Datum: 2025.05.09 14:50:10 +02'00'</small>	Alexander Rudolph <small>Digital unterschieden von Alexander Rudolph Datum: 2025.05.16 11:11:35 +02'00'</small>	Monika Kraus <small>Digital signiert von Monika Kraus DN: cn=Monika Kraus, o=DZHK, ou=Deutsches Zentrum für Herz-Kreislauf-Forschung / Gesundh u Umwelt GmbH, email=monika.kraus@helmholtz- muenich.de Datum: 2025.05.16 15:58:59 +02'00'</small>	 27. Mai 2025



## Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	4
1.1	Abkürzungsverzeichnisse .....	4
1.2	Zielsetzung .....	4
1.3	Zielgruppe .....	4
1.4	Anwendung und Aufgaben.....	4
1.5	Begriffe und Definitionen.....	4
2	Voraussetzung und Anforderung.....	6
3	Prozess der Durchführung/Arbeitsprozess/Arbeitsschritte .....	7
3.1	Upload-Ticket .....	7
3.2	Upload-Ticket-Anforderung vom Studienzentrum.....	8
3.3	Einlösen eines Upload-Tickets.....	8
3.4	Download-Ticket .....	9
3.5	Einlösen eines Download-Ticket durch das Studienzentrum .....	10
4	Literatur und Referenzen .....	12
5	Änderung.....	12
6	Beteiligte Personen .....	12
7	Anlagen.....	12
7.1	Kontaktdaten THS .....	12

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite 2 von 13



7.2 Abbildungsverzeichnis.....12

7.3 Freigabe Vorversion .....13

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite 3 von 13

# 1. EINLEITUNG

---

## 1.1 ABKÜRZUNGSVERZEICHNISSE

DZHK.....*Deutsches Zentrum für Herz-Kreislauf-Forschung e.V.*  
IC.....*Informed Consent; Einwilligung*  
SZ.....*Studienzentrum*  
THS.....*Treuhandstelle des DZHK*

## 1.2 ZIELSETZUNG

Das Ziel der SOP ist die Festlegung der Prozessabläufe für den sicheren Dokumentenaustausch über das Ticketsystem der Treuhandstelle des DZHK (THS). Dies kann notwendig sein, wenn z.B. ein Widerrufsformular vom Studienzentrum (SZ) an die THS geschickt werden soll. Ein weiterer Anwendungsfall wäre zum Beispiel das Übermitteln von IC-Prüfberichte der THS an die SZ.

## 1.3 ZIELGRUPPE

Die SOP richtet sich an das Studienpersonal von DZHK Projekten, die im Rahmen ihrer Arbeit die Treuhandstelle als Partner nutzen („Sie“). Dies können sowohl Studien als auch Register und Kohorten sein. Einfachheitshalber wird hier für diese Gruppe der Begriff „Studie“ verwendet.

## 1.4 ANWENDUNG UND AUFGABEN

Diese SOP beschreibt die Verfahrensweisen des Anwendungsfalls Anfordern eines Upload-Tickets, Einlösen eines Upload-Tickets und Einlösen eines Download-Tickets.

Diese SOP basiert auf der Verfahrensbeschreibung und Datenschutzkonzept der Klinischen Forschungsinfrastruktur des DZHK V2.3 vom 24.02.2025.

## 1.5 BEGRIFFE UND DEFINITIONEN

Die THS verwaltet neben den Patienteneinwilligungen die Personendaten und Pseudonyme. Sie ist die einzige Stelle der klinische Forschungsplattform des DZHK, die Kenntnis über die

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite 4 von 13



Zuordnung der identifizierenden Daten (z.B. Name des/der Studienteilnehmenden) zu den Pseudonymen hat.

Ein **IC-Scan** ist eine gescannte Papiereinwilligung.

**IC** steht für Informed Consent und ist ein Synonym für Einwilligung.

Die **personenidentifizierenden Daten (IDAT)** dienen in der THS der eindeutigen Identifizierung einer Person. Dazu gehören Nachname, Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort und Geschlecht.

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite 5 von 13



## 2 VORAUSSETZUNG UND ANFORDERUNG

- Verwendete Geräte im Studienzentrum entsprechen den administrativen Regelungen zur IT- und Informationssicherheit sowie unterliegen dem Update-Management des Zentrums.

- Folgende Browser-Versionen stellen die Mindestanforderung in Hinblick auf die Auflagen des Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit Mecklenburg-Vorpommern sicher:

- > Microsoft Edge Version 12 oder neuer
- > Chrome Version 29 oder neuer
- > Firefox Version 27 oder neuer
- > Safari Version 7 oder neuer
- > Opera Version 16 oder neuer

- Import eines gültigen Client-Zertifikats der Treuhandstelle im Browser

- Folgende Webseiten dürfen durch die IT des Studienzentrums nicht blockiert sein:

- <http://st03.mi.med.uni-goettingen.de/>
- <https://ths.dzhk.med.uni-greifswald.de>
- <https://test.ths.dzhk.med.uni-greifswald.de>
- <https://ip-ths.dzhk.med.uni-greifswald.de>
- <https://basic-ths.dzhk.med.uni-greifswald.de>

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite 6 von 13

### 3 PROZESS DER DURCHFÜHRUNG/ARBEITSPROZESS/ARBEITSSCHRITTE

#### 3.1 UPLOAD-TICKET

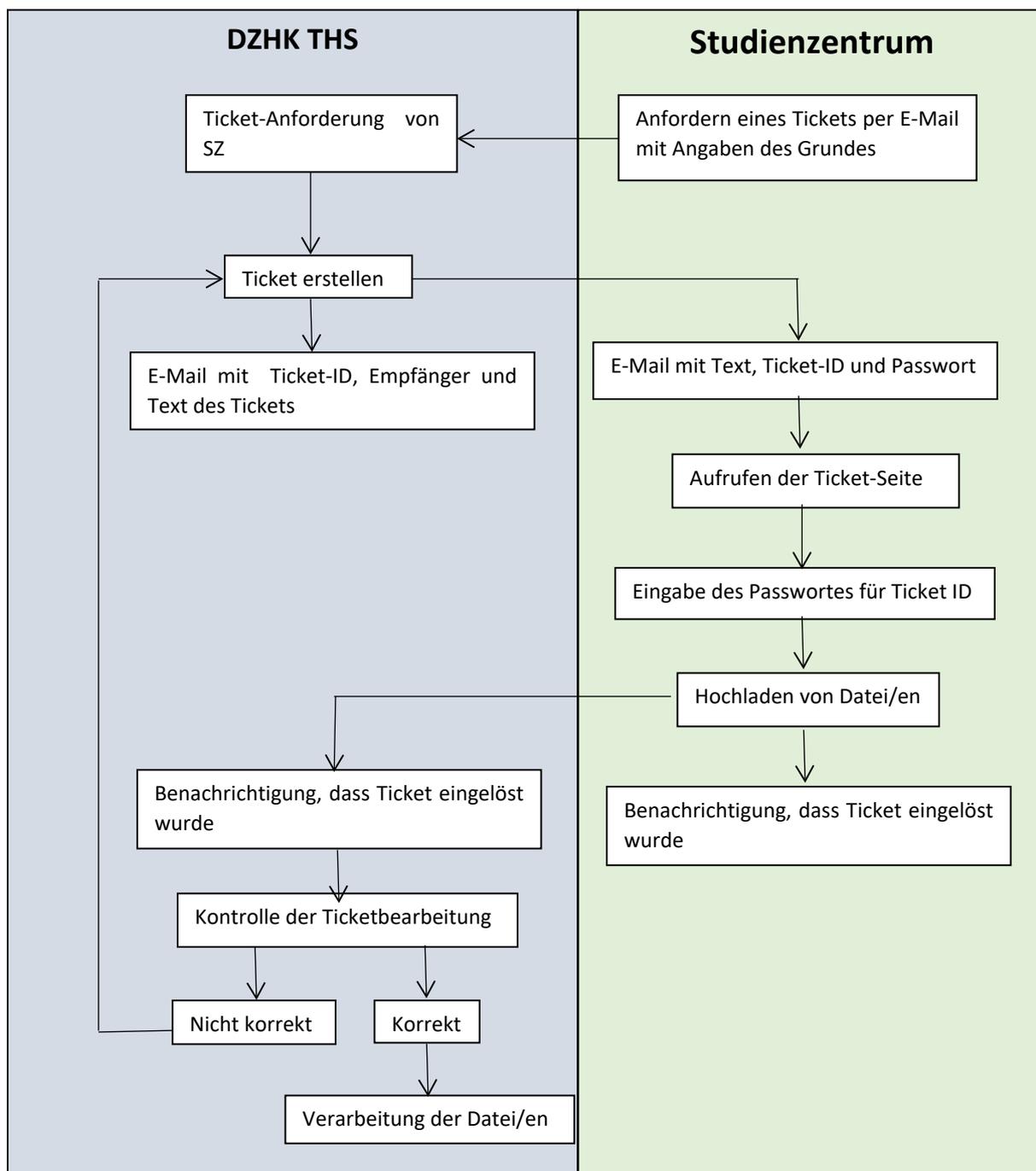


Abbildung 1: Ablaufdiagramm für das Erstellen und Bearbeiten eines Upload-Tickets

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite 7 von 13



Mit einem Upload-Ticket können SZ Dokumente datenschutzkonform an die THS übermitteln. Es gibt zwei Fälle, bei dem ein Upload-Ticket erstellt werden kann. Entweder fordert das SZ selbst ein Upload-Ticket an (siehe Kapitel 3.2) oder die THS erstellt eins unabhängig von einer Anfrage. In dieser SOP soll lediglich Fall 1 beschrieben werden.

Das SZ kann ein Upload-Ticket einlösen, indem ein oder mehrere Dokumente (je <2 MB) hochgeladen werden. Zusätzlich kann ein Kommentar eingefügt werden. Nach erfolgreichem Versenden/Abschluss des Tickets kann ein THS Mitarbeiter die Dokumente herunterladen. Das SZ bekommt eine Bestätigungs-E-Mail. In Abbildung 1 werden die Verfahrensabläufe dargestellt und sollen in diesem Kapitel beschrieben werden.

### 3.2 UPLOAD-TICKET-ANFORDERUNG VOM STUDIENZENTRUM

Benötigen Sie ein Upload-Ticket, dann schreiben Sie bitte eine E-Mail an [ths-dzhk@med.uni-greifswald.de](mailto:ths-dzhk@med.uni-greifswald.de). Als **Betreff** geben Sie “Ticket-Anforderung“ an. Die E-Mail sollte einen Grund für die Anforderung beinhalten.

Möglicher Grund für eine Anforderung könnte die Übermittlung eines Meldeformulars für einen Widerruf oder einer Kontaktsperre.

Bitte achten Sie darauf, dass keine Bildelemente in der E-Mail (z.B. in der Signatur) verwendet werden. Bildelemente verhindern eine automatische Verarbeitung der Ticket-Anforderung. Es wird eine manuelle Bearbeitung erforderlich, die wiederum zu einer deutlichen Verzögerung der Bearbeitungszeit führen kann.

### 3.3 EINLÖSEN EINES UPLOAD-TICKETS

Zum Einlösen eines Upload-Tickets folgen Sie dem Link in der E-Mail. Nach der Eingabe der PIN, gelangen Sie auf die Seite der THS zum Hochladen von Dateien (siehe Abbildung 2). Um sich den Inhalt des Upload-Ticket anzeigen zu lassen, genügt ein Klick auf das Plus bei “Inhalt des Tickets bzw. der E-Mail“. Um nun eine Datei auszuwählen, klicken Sie auf “Datei(en) auswählen“, danach auf “Hochladen“.

**Bitte achten Sie darauf, dass keine IDAT im Dateinamen verwendet werden, sondern das Pseudonym.**

Im Anschluss werden die von Ihnen hochgeladenen Dateien angezeigt. Außerdem besteht die Möglichkeit eine Anmerkung hinzuzufügen. Der Vorgang wird mit “Abschließen“ beendet.

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite 8 von 13



Datei(en) zur Treuhandstelle des DZHK hochladen.

---

**Ticket-Nummer: 10751**

**Ticket von:** Alexander Rudolph, Universität Greifswald

+ Inhalt des Tickets bzw. der E-Mail

Um Datei(en) an die Treuhandstelle des DZHK zu übermitteln, gehen Sie bitte wie folgt vor:

- "Datei(en) auswählen" klicken
- Zu übermittelnde Dokumente auswählen
- "Hochladen" klicken
- Überprüfen Sie, ob alle Dokumente hochgeladen wurden
- Auf "Abschließen" klicken, um Vorgang zu beenden

Sollten Sie versehentlich falsche Dokumente hochgeladen haben, können Sie das jeweilige Dokument mit einem Klick auf „Entfernen“ wieder aus dem Ticket entfernen.

+ Datei(en) auswählen

**Bereits hochgeladene Dateien**

Dateiname	Dateigröße (KB)	Aktion
No records found.		

Wenn Sie noch Anmerkungen zu den hochgeladenen Dokumenten für die Treuhandstelle des DZHK haben, können Sie diese hier angeben:

**Bitte drücken Sie auf "Abschließen", um die Dateien an die Treuhandstelle des DZHK zu übermitteln.**

Abbrechen
Abschließen

Abbildung 2: Seite zum Hochladen von Dateien zur THS

Das Ticket kann **kein** zweites Mal eingelöst werden. Mit einem Klick auf „Abbrechen“ erlischt das Ticket ebenfalls und Sie müssen ein neues anfordern.

Haben Sie die Ticketbearbeitung erfolgreich beendet, erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail mit dem Inhalt des Tickets und eine Auflistung der übermittelten Dateien.

### 3.4 DOWNLOAD-TICKET

Bei einem Download-Ticket handelt es sich um eine Methode, mit deren Hilfe die THS Dokumente datenschutzkonform an Personen übermitteln kann. Dies ist z.B. der Fall beim Versenden von Qualitätsberichten an die Ansprechpartner im SZ.

Das SZ kann ein Download-Ticket einlösen, indem es die Dokumente herunterlädt.

In Abbildung 3 werden die Verfahrensabläufe dargestellt und sollen in diesem Kapitel beschrieben werden.

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite 9 von 13

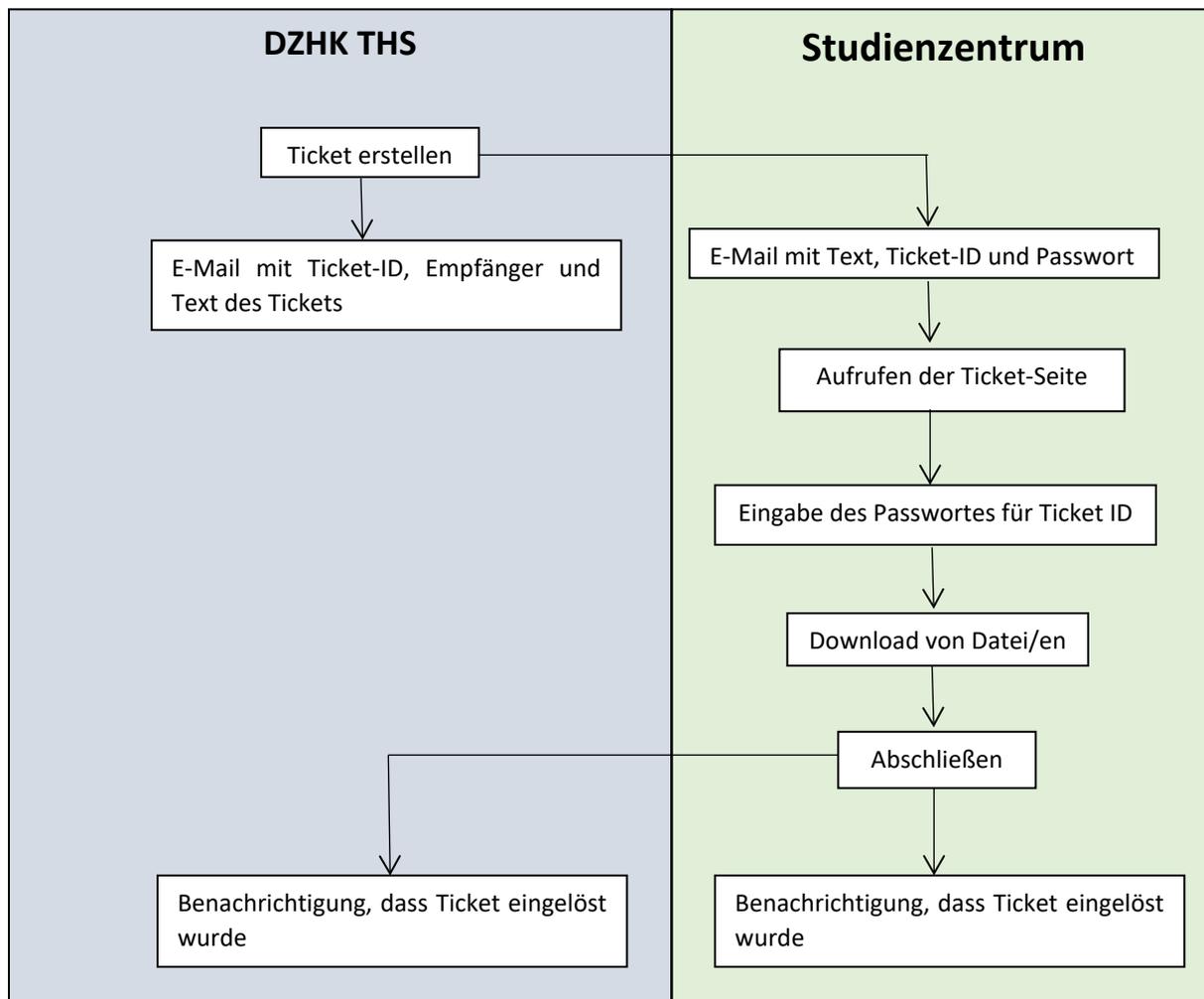
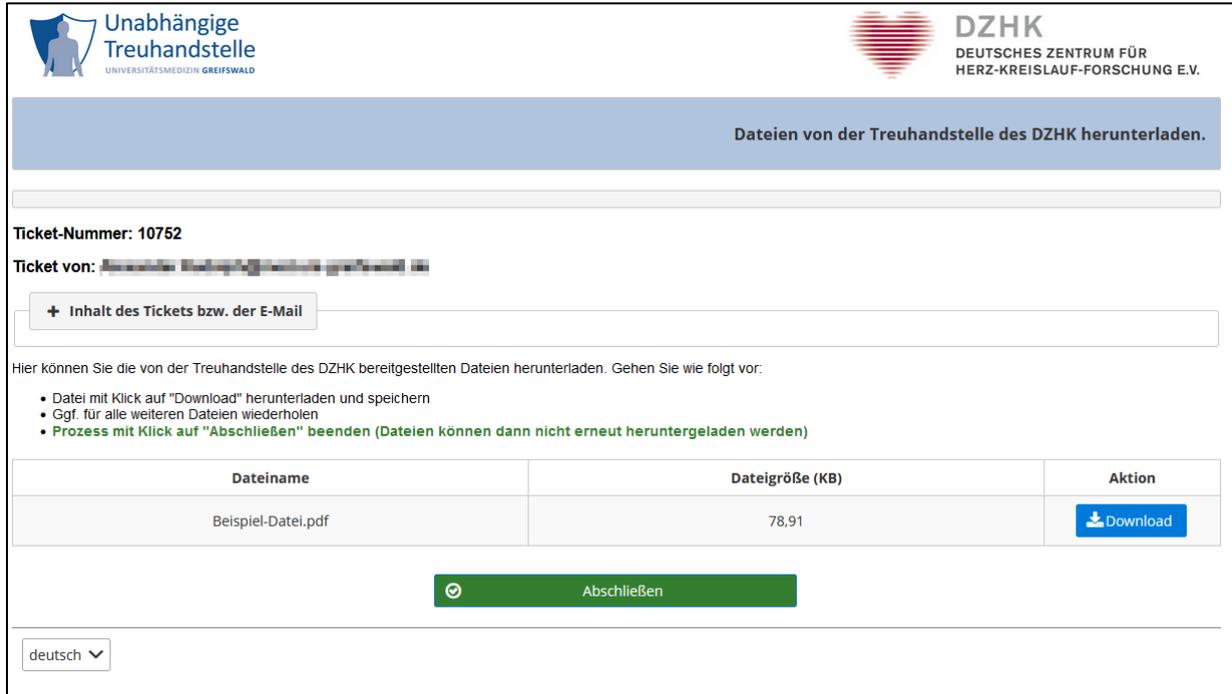


Abbildung 3: Ablaufdiagramm für das Bearbeiten eines Download-Tickets

### 3.5 EINLÖSEN EINES DOWNLOAD-TICKET DURCH DAS STUDIENZENTRUM

Zum Einlösen eines Download-Tickets folgen Sie dem Link in der E-Mail. Nach der Eingabe der PIN, gelangen Sie auf die Seite der THS zum Herunterladen von Dateien (siehe Abbildung 4). Um sich den Inhalt des Download-Ticket anzeigen zu lassen, genügt ein Klick auf das Plus bei "Inhalt des Tickets bzw. der E-Mail". Um nun eine Datei herunterzuladen, klicken Sie auf "Download". Der Vorgang wird mit "Abschließen" beendet.

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite <b>10</b> von <b>13</b>



The screenshot shows a web interface for downloading files. At the top, there are logos for 'Unabhängige Treuhandstelle' and 'DZHK DEUTSCHES ZENTRUM FÜR HERZ-KREISLAUF-FORSCHUNG E.V.'. Below the logos is a blue header bar with the text 'Dateien von der Treuhandstelle des DZHK herunterladen.' The main content area contains the following information:

- Ticket-Nummer: 10752
- Ticket von: [redacted]
- A button labeled '+ Inhalt des Tickets bzw. der E-Mail'
- Instructions: 'Hier können Sie die von der Treuhandstelle des DZHK bereitgestellten Dateien herunterladen. Gehen Sie wie folgt vor:'
- List of instructions:
  - Datei mit Klick auf "Download" herunterladen und speichern
  - Ggf. für alle weiteren Dateien wiederholen
  - **Prozess mit Klick auf "Abschließen" beenden (Dateien können dann nicht erneut heruntergeladen werden)**
- A table with columns: Dateiname, Dateigröße (KB), and Aktion.
- A green button labeled 'Abschließen' with a checkmark icon.
- A language dropdown menu set to 'deutsch'.

Dateiname	Dateigröße (KB)	Aktion
Beispiel-Datei.pdf	78,91	<a href="#">Download</a>

Abbildung 4: Seite zum Herunterladen von Dateien von der THS

Das Ticket kann **kein** zweites Mal eingelöst werden. Nach 28 Tagen nach Erstellung verfällt das Ticket und ist damit nicht mehr gültig. In diesem Fall wenden Sie sich bitte an den Support der THS.

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite 11 von 13



## 4 LITERATUR UND REFERENZEN

- Verfahrensbeschreibung und Datenschutzkonzept der Klinischen Forschungsinfrastruktur des DZHK V2.3 vom 24.02.2025 <https://service4studies.dzhk.de/studienleitungen/ethik-datenschutz/> (zuletzt abgerufen am 08.05.2025)
- Ethik-Konzept des Bereichs Klinische Forschung des Deutschen Zentrums für Herz-Kreislauf-Forschung e.V. (DZHK) V4.1 vom 24.09.2019 <https://service4studies.dzhk.de/studienleitungen/ethik-datenschutz/> (zuletzt abgerufen am 08.05.2025)

## 5 ÄNDERUNG

Diese SOP wurde grundlegend geprüft und überarbeitet.

## 6 BETEILIGTE PERSONEN

Name	Funktion
Katrin Leyh	Autorin
Alexander Rudolph	inhalt. Review

## 7 ANLAGEN

### 7.1 KONTAKTDATEN THS

Treuhandstelle des DZHK  
an der Universitätsmedizin Greifswald K.d.ö.R.  
Ellernholzstr. 1-2  
17475 Greifswald  
E-Mail: ths-dzhk@med.uni-greifswald.de  
Telefon: 03834 86 8656 (Auswahl 1 für DZHK drücken)

### 7.2 ABBILDUNGSVERZEICHNIS

- Abbildung 1: Ablaufdiagramm für das Erstellen und Bearbeiten eines Upload-Tickets .....7
- Abbildung 2: Seite zum Hochladen von Dateien zur THS.....9
- Abbildung 3: Ablaufdiagramm für das Bearbeiten eines Download-Tickets .....10

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite <b>12</b> von <b>13</b>



Abbildung 4: Seite zum Herunterladen von Dateien von der THS.....11

### 7.3 FREIGABE VORVERSION

Die Vorversion 1.2 war aufgrund überwiegend redaktioneller Änderungen ohne Unterschrift gültig.



## DZHK-SOP-THS-11 Anfordern und Einlösen eines Tickets

Version: 1.2

Gültig ab: 20.07.2016

Ersetzte Version: 1.1

Vom: 21.10.2015

	Fachlicher Autor	Fachlicher Reviewer	Zustimmung Bereichsleitung	Freigabe DZHK
Name	Katrin Leyh	Dana Stahl	Thomas Bahls	
Datum				
Unterschrift				

THS interne Freigabe			
Erstellt:	Leyh, Katrin - 08.05.2025	08.05.2025	ID: 79695
Inhaltlich geprüft:	Rudolph, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Version: 001/05.2025
Formal geprüft:	Ruback, Alexander - 09.05.2025	09.05.2025	Wiedervorlage: 09.05.2027
Freigegeben:	Fiedler-Lacombe, Lizon Léonie - 09.05.2025	09.05.2025	Seite 13 von 13