Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur

Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb

Version:	3.15.0
Revision:	460890
Stand:	05.05.2022
Status:	freigegeben
Klassifizierung:	öffentlich
Referenzierung:	gemKPT_Betr

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

Anpassungen des vorliegenden Dokumentes im Vergleich zur Vorversion können Sie der nachfolgenden Tabelle entnehmen.

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
3.0.0	14.05.18		freigegeben	gematik
3.0.1	24.08.18		Korrektur der Übertragung der bekannten Änderung (redaktionell)	gematik
3.1.0	26.10.18		Anpassung aufgrund P15.9 und P15.10	gematik
3.2.0	18.12.18	3.2	Ergänzung Anbieter-Konstellationen und ePA-Inhalte	gematik
3.3.0	15.05.19		KTR- und Basis-Consumer hinzugefügt	gematik
3.4.0	28.06.19		Einarbeitung P19.1	gematik
3.5.0	02.10.19		Einarbeitung P16.1/P20.1	gematik
3.6.0	02.03.20		Einarbeitung P21.1	gematik
3.7.0	30.06.20		Anpassungen gemäß Änderungsliste P22.1 und Scope-Themen aus Systemdesign R4.0.0	gematik
3.8.0	12.11.20		Einarbeitung P22.2	gematik
3.9.0	18.03.21		Einarbeitung Betr_Maintenance_21.1	gematik
3.10.0	14.06.21		Einarbeitung IdP_Maintenance_21.1	gematik
3.11.0	01.10.21		Einarbeitung TI-Messenger 1.0.0	gematik
3.12.0	07.10.21		Umbenennung Begriffe durch: aus "aAdG-NetG" wird "WANDA Basic", aus "aAdG" und "aAdG-NetG-TI" wird "WANDA Smart", Einarbeitung E-Rezept_Maintenance_21.2 und Betr_Maintenance_21.2; Einarbeitung gemF_APOVZD	gematik

3.13.0	14.02.22		Einarbeitung Betr_Maintenance_21.3	gematik
3.14.0	04.04.22		Einarbeitung E-Rezept_Maintenance_21.3 und _21.4, Betr_Maintenance_22.2	gematik
3.15.0	05.05.22		Anteile aus gemF_eRp_WF_LE übernommen Einarbeitung Änderungsliste Rohdaten_Performance_22.1	gematik

Inhaltsverzeichnis

1 Einordnung des Dokumentes 7

1.1 Zielsetzung 7

1.2 Zielgruppe 7

1.3 Geltungsbereich 7

1.4 Abgrenzung des Dokuments 7

1.5 Methodik 7

1.5.1 Anforderungen 7

2 Grundlagen des Betriebs 9

2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts 9

2.2 Begriffserläuterungen 9

2.2.1 Business-Servicekatalog 9

2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog 9

2.2.3 Konfigurationen von Produkten 9

2.2.4 Organisatorische Service Level 10

2.2.5 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer 11

2.2.6 Service-Verzeichnis 11

3 Servicekonzept 12

3.1 Begriffserläuterungen 12

3.1.1 TI-Service 12

3.1.2 Servicenehmer 12

3.2 Übergreifendes IT-Service-Management der TI 12

3.3 TI-ITSM-Teilnehmer 12

3.3.1 Definition 12

3.3.2 Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer 16

3.3.3 Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer 16

3.4 Rollen im Betrieb 16

3.4.1 Allgemeine Rollen 16

3.4.1.1 Gesamtverantwortlicher TI (GTI) 16

3.4.1.2 Anbieter 17

3.4.1.2.1 Anbieterkonstellationen / Unterauftragnehmer 17

3.4.1.3 Betreiber 20

3.4.1.4 Hersteller 20

3.4.1.4.1 Hersteller dezentraler Produkte 20

3.4.1.4.2 Hersteller zentraler Produkte 20

3.4.1.5 Service Provider TI unterstützender Produkte 20

3.4.1.6 Drittanbieter 21

3.4.1.7 DVO 21

3.4.2 Rollen in der gematik 21

3.4.2.1 gematik-Test in der TU 21

3.4.3 (End-)Nutzer 21

3.4.3.1 Anwender 22

3.4.3.2 Versicherte *22*
3.4.4 Spezifische Ausprägungen und Verpflichtungen einzelner Rollen 22
3.4.4.1 Anbieter VPN-ZugD *23*
3.4.4.2 Anbieter ePA-Aktensystem *24*
3.4.4.3 Anbieter Service Monitoring *25*
3.4.4.4 Anbieter Basis-Consumer *25*
3.4.4.5 Anbieter KTR-Consumer *25*
3.4.4.6 Anbieter KTR-AdV *25*
3.4.4.7 Anbieter KOM-LE *25*
3.4.4.8 Anbieter Weitere Anwendungen *25*
3.4.4.9 Anbieter Anschlusspunkt am SGW/SZZP *26*
3.4.4.10 Anbieter TI-Messenger *26*
3.4.4.11 Hersteller Primärsysteme *27*

3.5 Servicemodell 27
3.5.1 Servicekomponenten 27
3.5.2 Servicezerlegung 27
3.5.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI] 29

3.6 Supportkonzept 32
3.6.1 Begriffserläuterungen 33
3.6.1.1 Supportverantwortung *33*
3.6.1.2 Lösungsverantwortung *33*
3.6.2 Rollen / Funktionen im TI-Support 33
3.6.2.1 User Help Desk (UHD) *33*
3.6.2.2 Versicherten Help Desk (VHD) *33*
3.6.2.3 1st Level Support *33*
3.6.2.4 2nd / 3rd Level Support *33*
3.6.2.5 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer *34*
3.6.3 Spezifische Ausprägungen 34
3.6.3.1 User Help Desk (Anwendersupport) *34*
3.6.3.2 Versicherten Help Desk (Versichertensupport) *35*
3.6.3.3 Erreichbarkeit TI-ITSM-Teilnehmer *35*

4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer 36

4.1 Begriffserläuterungen 36
4.1.1 Anbietertypsteckbrief 36

4.2 Allgemeine Anforderungen 36
4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer 36
4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten 37

4.3 Service Level (vorgangsübergreifend) 37
4.3.1 Begriffserläuterungen 37
4.3.1.1 Quantil / Erfüllungsgrad *37*
4.3.1.2 Reaktionszeit *38*
4.3.1.3 Lösungszeit *38*
4.3.1.4 Verifikationsfrist *38*
4.3.2 Incident Management 38
4.3.3 Reporting 41
4.3.4 Datenaufbewahrung 42

5 Übergreifende Regelungen für betriebliche Kennzahlen für mobile Anwendungen (apps) 43

6 Anhang A – Performance-Kenngrößen 44

7 Anhang B – Verzeichnisse 104

7.1 Abkürzungen 104

7.2 Glossar 105

7.3 Abbildungsverzeichnis 105

7.4 Tabellenverzeichnis 106

7.5 Referenzierte Dokumente 106

7.5.1 Dokumente der gematik 106

7.5.2 Weitere Dokumente 107

1 Einordnung des Dokumentes

1.1 Zielsetzung

Das Betriebskonzept legt die Servicearchitektur, Rollen des Betriebs, das Supportkonzept, Service Level und die Leistungen der Teilnehmer der Telematikinfrastruktur (TI) fest.

1.2 Zielgruppe

Das Dokument richtet sich an die am Betrieb der TI beteiligten Akteure: Anbieter von Betriebsleistungen in der TI (verkürzt hier Anbieter genannt) und die gematik in ihrer koordinierenden Rolle.

1.3 Geltungsbereich

Dieses Dokument trifft normative Festlegungen zur Telematikinfrastruktur des deutschen Gesundheitswesens. Der Gültigkeitszeitraum der vorliegenden Version und die Anwendung der in ihr getroffenen Festlegungen in Zulassungsverfahren werden durch die gematik in gesonderten Dokumenten (z.B. Dokumentenlandkarte, Produkttypsteckbrief, Leistungsbeschreibung) festgelegt und bekannt gegeben.

1.4 Abgrenzung des Dokuments

Die technischen Leistungsvorgaben bzw. Servicequalitäten die dieses Dokument beschreibt, werden ergänzt durch die

- Verfügbarkeit und Performanceangaben zur TI [gemSpec_Perf],
- Produkttypspezifikationen und ihren Produkttypsteckbriefen,
- Servicekataloge
- Betriebsrichtlinie [gemRL_Betr_TI],
- Anbietertypsteckbriefe.

Normative Vorgaben zu Themen wie z. B. Zulassung, Test/Testbetrieb oder die Inbetriebnahme sind nicht Bestandteil dieses Dokumentes.

1.5 Methodik

1.5.1 Anforderungen

Anforderungen als Ausdruck normativer Festlegungen werden durch eine eindeutige ID sowie die dem RFC 2119 [RFC2119] entsprechenden, in Großbuchstaben geschriebenen

deutschen Schlüsselworte MUSS, DARF NICHT, SOLL, SOLL NICHT, KANN gekennzeichnet.

Anforderungen werden im Dokument wie folgt dargestellt:

<AFO-ID> - <Titel der Afo>
Text / Beschreibung
[<=]

Dabei umfasst die Anforderung sämtliche zwischen Afo-ID und Textmarke [<=] angeführten Inhalte.

2 Grundlagen des Betriebs

2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts

Das Betriebskonzept beschreibt die Servicearchitektur (Servicekonzept/Supportkonzept) sowie die daraus resultierenden Verantwortlichkeiten und Aufgaben für die betrieblichen Rollen

2.2 Begriffserläuterungen

2.2.1 Business-Servicekatalog

Der Business-Servicekatalog enthält alle von einem TI-ITSM-Teilnehmer angebotenen Services mit Angabe der dazugehörenden Servicekomponenten. Es wird dargestellt, zu welchen Konditionen der jeweilige Service geliefert wird. Der Business-Servicekatalog wird im Rahmen des Service-Katalog-Managements vereinbart und anderen TI-ITSM-Teilnehmern über das TI-ITSM-System bereitgestellt.

Der Business-Servicekatalog wird in TIP1-A_6367 definiert.

Unterstützungsservices sind Leistungen, die für die Erbringung von Services Dritter notwendig sind.

2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog

Der Technische Kennzahlenkatalog enthält alle technischen Kennzahlen zu einem TI-Service, der anderen TI-ITSM-Teilnehmern angeboten wird. Grundlage sind die in der [gemSpec_Perf] festgelegten Werte. Im Rahmen des Service-Katalog-Managements werden diese Werte im TI-ITSM-System hinterlegt.

TIP1-A_7258 - Definition eines Technischen Kennzahlenkataloges
TI-ITSM-Teilnehmer (außer FD VSDM und TSP eGK) MÜSSEN für jeden anderen TI-ITSM-Teilnehmern angebotenen Service Kennzahlen in einem Technischen Kennzahlenkatalog an den Gesamtverantwortlichen TI liefern.
[<=]

TIP1-A_7259 - Mindestinhalte des Technischen Kennzahlenkataloges
TI-ITSM-Teilnehmer, die nach TIP1-A_7258 einen Technischen Kennzahlenkatalog liefern, MÜSSEN die Qualität der angebotenen Services in den Parametern Performance, Bearbeitungszeit, Durchsatz und Verfügbarkeit definieren.
[<=]

Hinweis: Diese Kennzahlenkataloge werden im TI-ITSM-System veröffentlicht.

2.2.3 Konfigurationen von Produkten

Das normative Verhalten einer Produktinstanz an seiner Außenschnittstelle wird maßgeblich durch dessen individuelle und ad hoc änderbare Konfiguration definiert. Eine

eindeutige Referenzierung und Versionierung von Konfigurationsparametern dient einerseits der Verhinderung von unkontrollierten Veränderungen und andererseits der konsistenten Nachvollziehbarkeit bei Änderungen im Zuge eines betrieblichen Change.

Konfigurationen in diesem Sinne folgen der Festlegung gem. [gemKPT_Test#A_20060].

Konfigurationen enthalten eine Sammlung von Konfigurationsparametern zum selben Versionsstand.

Konfigurationsparameter sind üblicherweise in Config-Dateien, Registry-Einträgen oder Aufrufparametern mit konkreten Werten hinterlegt. Sie können mit Betriebssystemversionsständen, Patchlevel und weiteren (Java-)Bibliotheksversionen angereichert sein.

A_20218 - Versionierung der Konfiguration von Betriebsinstanzen
TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ihre Konfigurationsdaten anhand einer eindeutigen Versionsbezeichnung nachvollziehbar referenzieren, sodass jederzeit eine detailliere Auskunft über die exakte Konfiguration möglich ist.
[<=**]**

A_20219 - Versionierung bei Veränderungen der Konfiguration von Betriebsinstanzen
TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ihre Konfigurationsdaten anhand einer eindeutigen Versionsbezeichnung bei Veränderungen nachvollziehbar, inklusive Historiendarstellung, referenzieren, sodass jederzeit eine detailliere Auskunft über die exakte Konfiguration möglich ist.**[**<=**]**

A_20220 - Festlegung von Konfiguration durch die gematik
TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN aufgrund einer Anforderung der gematik bestimmte Werte in ihre Konfiguration aufnehmen.**[**<=**]**

A_20221 - Rückspielbarkeit bei Veränderungen der Konfiguration von Betriebsinstanzen
TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Durchführung eines Changes die Konfigurationen ihrer zu ändernden Produktinstanzen versionieren und rückspielbar ablegen sowie auf Anfrage des GTI jederzeit eine detaillierte Auskunft über die verwendete Konfiguration bereitstellen.**[**<=**]**

2.2.4 Organisatorische Service Level

Organisatorische Service Level legen die Anforderungen an die Organisation zur Lieferung oder Bereitstellung eines Services fest.

Sie messen die Fähigkeit der für den jeweiligen Service verantwortlichen Organisation, einen Service in der geforderten Qualität zu liefern.

Die geforderte Qualität richtet sich nach der Priorität von Geschäftsvorfällen, der betroffenen Betriebsumgebung, dem Zeitpunkt des Auftretens (Haupt- oder Nebenzeit) sowie der Kritikalität des Services.

Organisatorische Service Level werden im Servicelevel-Management-Prozess vereinbart und im TI-ITSM-System hinterlegt.

2.2.5 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer

Aus Servicenehmersicht ist die Verbindlichkeit der zu leistenden Unterstützungsleistung anderer TI-ITSM-Teilnehmer entscheidend. TI-ITSM-Teilnehmer nehmen definierte Rollen in der TI (Anbieter-Rollen) wahr und müssen entsprechend ihrer Rolle definierte Services unterstützen.

Der Tabelle Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer kann entnommen werden, durch welche Anbieter-Rolle eine Unterstützungsleistung für welche Services erfolgt, diese nur optional erfolgt oder ob sie ausbleibt.

Die Unterstützungsleistungen gliedern sich auf in

- eigene Services (E)
- Unterstützungsservices (U)
- vermittelnde Unterstützungsservices (V) und
- optionale Unterstützung (O).

2.2.6 Service-Verzeichnis

In einem Service-Verzeichnis werden alle Service-Kataloge aller TI-ITSM-Teilnehmer zentral aufgeführt.

Jeder TI-ITSM-Teilnehmer nimmt am Service-Katalog-Management teil, um Änderungen seines Service-Kataloges gesteuert einzubringen und mit der gematik zu vereinbaren. In der Richtlinie Betrieb [gemRL_Betr_TI] wird dieser Prozess detailliert beschrieben.

3 Servicekonzept

Das Servicekonzept regelt die Verantwortlichkeiten der TI-ITSM-Teilnehmer.

Die verbindliche Zuordnung der Anforderung zu den TI-ITSM-Teilnehmern erfolgt im zugehörigen Steckbrief.

3.1 Begriffserläuterungen

3.1.1 TI-Service

TI-Services sind die durch die gematik beschlossenen IT-basierten Dienstleistungen der TI, welche in einem Release konzipiert und implementiert werden.

Ein TI-Service ist eine durch einen TI-ITSM-Teilnehmer erbrachte Dienstleistung in der TI. TI-Services können durch Servicenehmer in Anspruch genommen werden.

TI-Services können technisch durch den Betrieb zugelassener Produkte erbracht werden oder betrieblich durch Unterstützungsleitung im Support des **UHD** (Anwendersupport), **VHD** (Versichertensupport) oder **SPOC** im TI-ITSM.

3.1.2 Servicenehmer

Ein Servicenehmer nimmt eine Serviceleistung (TI-Service) eines TI-ITSM-Teilnehmers in Anspruch. Servicenehmer können andere TI-ITSM-Teilnehmer oder (End-)Nutzer sein.

3.2 Übergreifendes IT-Service-Management der TI

Das TI-ITSM "Übergreifende IT-Service-Management der TI" gewährleistet eine effektive Kommunikation der an der Serviceerbringung Beteiligten und ermöglicht so ein koordiniertes Vorgehen bei der Behebung von Störungen und bei der Durchführung von Änderungen an der TI.

Die Mitwirkung der Anbieter im TI-ITSM und die Bereitstellung der benötigten Schnittstellen sind ein wichtiger Bestandteil ihrer zu erbringenden Leistungen. Diese werden im Dokument „Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI" [gemRL_Betr_TI] beschrieben.

3.3 TI-ITSM-Teilnehmer

3.3.1 Definition

TI-ITSM-Teilnehmer sind Rollen bzw. konkrete Akteure, die im Rahmen der TI-ITSM-Prozesse eine aktive oder passive Tätigkeit übernehmen. Diese Tätigkeiten können je nach Rolle und Prozess unterschiedlich ausgeprägt sein. Rollen können daher agieren als Auslöser/Melder (A) - passiv und/oder Empfänger/Bearbeiter (E) - aktiv.

Folgende allgemeine betrieblichen Rollen sind als TI-ITSM-Teilnehmer definiert:

- Anbieter der TI in jeweiliger Konstellation (siehe Kapitel 3.4.1.2.1)
  - Anbieter ohne UA (Konstellation I)
  - Anbieter mit UA (Konstellation II)
  - Anbieter mit UA (Konstellation III)
  - Anbieter mit UA (Konstellation IV)
- Unterauftragnehmer (UA)
  - UA (Konstellation II)
  - UA (Konstellation III)
  - UA (Konstellation IV)
- Hersteller
  - Hersteller dezentraler Komponenten
  - Hersteller Primärsysteme
- Service Provider TI unterstützender Produkte
- Anbieter Weitere Anwendungen
- gematik Test
- gematik Betrieb
- Gesamtverantwortlicher TI

Betreiber sind in diesem Kontext Anbieter ohne UA (Konstellation I), UA (Konstellation II/III) und Anbieter mit UA (Konstellation IV) - siehe auch Kapitel 3.4.1.3.

Die Teilnahme der aufgeführten Hersteller und "Service Provider TI unterstützender Produkte" am TI-ITSM erfolgt in Absprache mit der gematik auf freiwilliger Basis. Falls eine Teilnahme vereinbart wird, muss eine entsprechende vertragliche Vereinbarung geschlossen werden (Nutzungsvereinbarung).

Herstellern, denen im Rahmen ihres Produkttypsteckbriefes die Anforderung [gemRL_Betr_TI#GS-A_3984] "Service Request zur Bereitstellung der TI-Testumgebung (RU/TU)" mittels des Prüfverfahrens "funktionale Eignung: Herstellererklärung" explizit zugeordnet wurde, sind im Kontext dieser Anforderung verpflichtend TI-ITSM-Teilnehmer.

Die Teilnahme von Anbietern bzw. Unterauftragnehmern am TI-ITSM wird über den Zulassungsvertrag/Zulassungsbescheid bzw. die "Bestätigung" verbindlich festgelegt.

Explizit von der TI-ITSM-Teilnahme ausgeschlossen sind:

- DVO
- Anwender
- Versicherte
- Drittanbieter
- Hersteller zentraler Produkte (sind über ihren zugeordneten Anbieter implizit eingebunden)

Die Definition gilt für alle Betriebsumgebungen und Betriebsphasen, insbes. für

- RU/TU - Inbetriebnahme/Zulassung
- PU - Betriebliche Anlaufphase (Feldtest)

- PU - Regelbetrieb

Die Rollen werden allgemein in Kapitel 3.4 beschrieben. Spezifische Ausprägungen dieser Rollen werden in Kapitel 3.4.4 aufgeführt.

Die erforderlichen Mitwirkungspflichten der zugelassenen bzw. bestätigten Rollen sowie die Rollen der gematik werden in Tabelle Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer festgelegt. Die Zuordnung der für die TI-ITSM-Teilnehmer jeweils relevanten Anforderungen erfolgt über die jeweiligen Anbietertypsteckbriefe.

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer

Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche)	Teilnahme am TI-ITSM	Mitwirkungspflicht am TI-ITSM
Anbieter ohne UA (Konstellation I)	ja	gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer
Anbieter mit UA (Konstellation II)	ja	nur A/E (Auslöser/Empfänger) bzgl. Knowledge Management
Anbieter mit UA (Konstellation III)	ja	nur A/E (Auslöser/Empfänger) bzgl. Knowledge Management
Anbieter mit UA (Konstellation IV)	ja	gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer
UA (Konstellation II)	ja	gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer, da UA (Konstellation II) auch gleichzeitig Anbieter ohne UA (Konstellation I) ist
UA (Konstellation III)	ja	gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer, da UA (Konstellation II) auch gleichzeitig

		Anbieter ohne UA (Konstellation I) ist
UA (Konstellation IV)	ja	nur A/E (Auslöser/Empfänger) bzgl. Knowledge Management
Hersteller dezentraler Komponenten	ja	auf freiwilliger Basis gemäß Nutzungsvereinbarung; produkttypspezifisch verpflichtend gemäß [gemRL_Betr_TI#GS-A_3984]
Hersteller Primärsysteme	ja	auf freiwilliger Basis gemäß Nutzungsvereinbarung
Service Provider TI unterstützender Produkte	ja	auf freiwilliger Basis gemäß Nutzungsvereinbarung
gematik Test	ja	gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer
gematik Betrieb	ja	gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer
Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	ja	gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer
Dienstleister vor Ort (DVO)	nein	n/a
Anwender	nein	n/a
Versicherte	nein	n/a
Drittanbieter	nein	n/a

3.3.2 Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer

TIP1-A_7263 - Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer
Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS gewährleisten, dass sämtliche in seiner Verantwortung betriebenen Produkte und Produktversionen von der gematik zugelassen sind und der Betrieb dieser jederzeit zulassungskonform unter Erfüllung aller technischen, sicherheitstechnischen und betrieblichen Anforderungen erfolgt.**[**<=**]**

3.3.3 Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer

Die Serviceverantwortung liegt bei dem Anbieter bzw. Service Provider TI unterstützender Produkte des Services, unabhängig davon, ob er diese selbst betreibt, oder einen Betreiber/Unterauftragnehmer (unter-)beauftragt hat.

3.4 Rollen im Betrieb

Im Folgenden sind die für den Betrieb der TI relevanten Rollen, ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten dargestellt. Diese bilden die Grundlage für die Definition der TI-ITSM-Teilnehmer (siehe Kapitel 3.3.1).

Hinweis zum Folgerelease:

Nach § 75b Abs. 1 SGB V legen die Kassenärztlichen Bundesvereinigungen bis zum 30. Juni 2020 die Anforderungen zur Gewährleistung der IT-Sicherheit in der vertragsärztlichen und vertragszahnärztlichen Versorgung in einer Richtlinie fest. Die Kassenärztlichen Bundesvereinigungen müssen nach § 75b Abs. 5 SGB V zusätzlich Anbieter im Einvernehmen mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik auf deren Antrag zertifizieren, wenn diese über die notwendige Eignung verfügen, um die an der vertragsärztlichen und vertragszahnärztlichen Versorgung teilnehmenden Leistungserbringer bei der Umsetzung der Richtlinie sowie deren Anpassungen zu unterstützen. Inhalt der Richtlinie sowie der Zertifizierung ist auch die sichere Installation und Wartung von Komponenten und Diensten der Telematikinfrastruktur.

Die gematik wird nach Veröffentlichung der Vorgaben für die Zertifizierung prüfen, ob und welche Anbieter in der TI sie verpflichtet, bei der Ausführung ihrer Tätigkeiten nur zertifizierte Techniker einzusetzen.

In jedem Fall haben Leistungserbringer nach § 291b Abs. 6a SGB V das Recht, dass Dienstleister auf Verlangen ihre Fachkunde nachweisen.

Der Nachweis kann aus Sicht der gematik insbesondere durch die zuvor genannte Zertifizierung der Kassenärztlichen Bundesvereinigungen erbracht werden.

3.4.1 Allgemeine Rollen

3.4.1.1 Gesamtverantwortlicher TI (GTI)

Der Gesamtverantwortliche TI (GTI) übernimmt die

- Steuerungs- und Aufsichtsfunktion gegenüber Dienstleistern (IT-Governance)
- Definition der Rahmenbedingungen (z.B. Spezifikation, Test, Zulassung)
- Überwachung der Serviceerbringung (z.B. Service Monitoring, Risikomanagement).

Diese Rolle liegt bei der gematik. Dabei übernimmt die gematik keine operativen Betriebsleistungen. Diese Leistungen sind von den Anbietern zu erbringen.

3.4.1.2 Anbieter

Ein Anbieter von Betriebsleistungen in der TI im Verständnis des vorliegenden Dokumentes ist eine Organisation, die Services gegenüber anderen Servicenehmern anbietet und verantwortet. Ein Anbieter kann seine Services selbst erbringen oder durch Unterauftragnehmer erbringen lassen, jedoch verbleibt die Serviceverantwortung (SV) beim Anbieter selbst.

Anbieter koordinieren gegenüber ihren Servicenehmern im Rahmen ihrer Service- und Supportverantwortung die Hersteller der von ihnen angebotenen Produkte und nachgelagerte Anbieter.

A_20476 - Funktionalität, Interoperabilität, Sicherheit in der PU
Der Anbieter MUSS aktiv dabei unterstützen, dass das von ihm im Rahmen des Betriebs eingesetzte, von der gematik zugelassene Produkt, in der PU weiterhin sicher, interoperabel und funktional betrieben wird.**[**<=**]**

Sowohl nach der Zulassung des Produktes, als auch des Anbieters, können Fehler im Betrieb auftreten. Die Fehler können verschiedener Natur sein und Aspekte der Funktionalität, Sicherheit als auch der Interoperabilität betreffen. In solch einem Szenario liegt es im Bestreben aller Beteiligten, eine gemeinsame und übergreifende Lösung zu finden um die Nutzbarkeit des Dienstes wieder herzustellen. Die dafür notwendigen Werkzeuge um in den Dialog zu treten und den Fehler zu beheben stellen u.a. die Betriebsprozesse bereit (z.B. Incident-, Problem-, Change-Prozess).

Betriebliche Szenarien welche die Notwendigkeit einer aktiven Unterstützung erfordern können, sind z.B.

- Konfigurationsänderungen,
- sequentielle Zulassungen,
- zero-day Lücken.

Anbieter können im Rahmen ihrer Serviceerbringung eigenständig agieren oder betrieblich zusammen mit einem Unterauftragnehmer kooperieren. Hierbei werden vier mögliche Konstellationen unterschieden, die im Folgenden beschrieben werden.

3.4.1.2.1 Anbieterkonstellationen / Unterauftragnehmer

Anbieter operativer Betriebsleitungen können sich bei der Erbringung der Betriebsleistung oder Teilen hiervon eines Unterauftragnehmers (UA) bedienen.

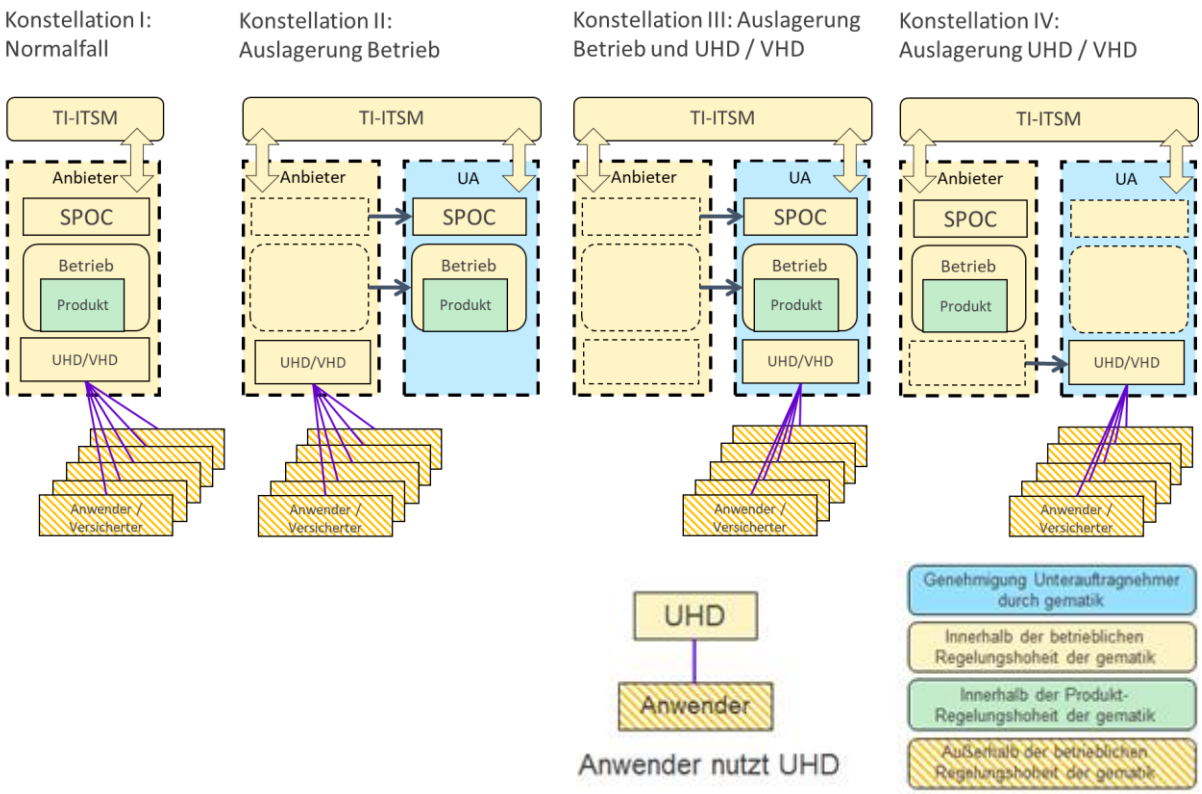

Abbildung 1: Anbieterkonstellation

Die Beauftragung von Unterauftragnehmern durch den zugelassenen Anbieter bedarf der vorherigen Zustimmung der gematik und wird in den Zulassungsvertrag/Zulassungsbescheid aufgenommen.

Man unterscheidet zwischen vier Anbieterkonstellationen.

Die zugehörigen betrieblichen Rollen sind:

1. Anbieter ohne UA (I) - Anbieter ohne Unterauftragnehmer in Konstellation I
2. Anbieter mit UA (II) - Anbieter mit Unterauftragnehmer in Konstellation II
3. Anbieter mit UA (III) - Anbieter mit Unterauftragnehmer in Konstellation III
4. Anbieter mit UA (IV) - Anbieter mit Unterauftragnehmer in Konstellation IV
5. UA (II) - Unterauftragnehmer in Konstellation II
6. UA (III) - Unterauftragnehmer in Konstellation III
7. UA (IV) - Unterauftragnehmer in Konstellation IV

Die Anbieter in Konstellation I, II, III oder IV können vertraglich an die gematik gebunden sein mittels

- eines Zulassungsvertrags bzw. Zulassungsbescheids für zugelassene Anbieter,
- einer Bestätigung (z. B. Fachdienst VSDM),
- einer Beauftragung, die basierend auf einer Ausschreibung erfolgt, oder
- einer gematik internen Vereinbarung (z.B. Anbieter E-Rezept FdV).

Die Rollenbeschreibungen bzw. ihre Konstellationen sind unabhängig von der vertraglichen Bindung. Im Fall eines zugelassenen Anbieters sind im folgenden Details zur Zulassung konkretisiert. Eine Abbildung von Anbieter auf zugelassene Konstellationen findet sich in Tab_KPT_Betr_Betriebliche Rolle_Anbieterkonstellationen.

Die Verantwortung für die Erfüllung der Regelungen des Vertrages gegenüber der gematik trägt auch im Falle der Beauftragung von Unterauftragnehmern weiterhin ausschließlich der zugelassene Anbieter.

Alle Anbieter und Unterauftragnehmer unabhängig von ihrer jeweiligen Konstellation sind TI-ITSM-Teilnehmer (siehe Kapitel 3.3.1). Die jeweiligen konkreten Mitwirkungspflichten können unterschiedlich ausgeprägt sein und werden im Servicemodell festgelegt.

Konstellation I (Normalfall):

Solange der Anbieter die Erfüllung der Anforderungen für den Betrieb seiner Produkte sowie für die Bereitstellung eines UHD bzw. VHD selbst übernimmt (falls spezifiziert gemäß Festlegung in Kapitel 3.6.3, nimmt er die Konstellation I ein und ist TI-ITSM-Teilnehmer. Er erbringt die erforderlichen Nachweise selbst.

Konstellation II (Auslagerung Betrieb):

Der Anbieter kann sich bereits im Zulassungsverfahren durch seinen Unterauftragnehmer nach § 13 SGB X vertreten und die erforderlichen Nachweise wie z.B. Betriebshandbuch, Anbietererklärung und Prozessprüfung bereits durch diesen erbringen lassen. Dann nimmt der Anbieter die Konstellation II ein. Die zum Nachweis der Anforderungen für den User Help Desk (UHD) bzw. Versicherten Help Desk (VHD) (falls spezifiziert gemäß Festlegung in Kapitel 3.6.3) erforderliche Anbietererklärung übernimmt der Anbieter selbst. Mit Abschluss des Zulassungsvertrages bzw. des Zulassungsbescheids verpflichtet sich der Anbieter sicherzustellen, dass sein Unterauftragnehmer gegenüber der gematik zur Abgabe aller erforderlichen Erklärungen sowie zur Durchführung aller tatsächlichen Handlungen berechtigt und verpflichtet ist, soweit diese zur Erbringung der Betriebsleistung erforderlich sind.

Dazu gehört auch die Teilnahme des Unterauftragnehmers an den TI-ITSM-Prozessen der gematik.

Konstellation III (Auslagerung Betrieb und UHD bzw. VHD) (falls spezifiziert gemäß Festlegung in Kapitel 3.6.3):

Zusätzlich zur Konstellation II kann der zugelassene Anbieter auch einen zweiten (oder denselben) Unterauftragnehmer mit der Erfüllung der Anforderungen, welche die Bereitstellung des UHD bzw. VHD betreffen, beauftragen. Dann nimmt der Anbieter die Konstellation III ein. Die Erbringung der Nachweise der Anforderungen des Anbieters erfolgen wie in der Konstellation II – hierbei aber auch für den Betrieb des UHD bzw. VHD - mit der Besonderheit, dass die Nachweise für die gesamten Betriebsleistungen inklusive UHD bzw. VHD durch den Unterauftragnehmer im Zulassungsverfahren nach § 13 SGB X selbst erbracht werden können.

Auch in der Konstellation III ist der Unterauftragnehmer Teilnehmer an den TI-ITSM-Prozessen der gematik.

Konstellation IV (Auslagerung UHD bzw. VHD) (falls spezifiziert gemäß Festlegung in Kapitel 3.6.3):

Der Anbieter in Konstellation IV kann seinen UHD bzw. VHD an einen Unterauftragnehmer mit der Erfüllung der Anforderungen, welche die Bereitstellung des UHD bzw. VHD betreffen, beauftragen. Die Betriebsleistung und die damit verknüpften Anforderungen verbleiben beim Anbieter. Die den UHD bzw. VHD betreffenden Anforderungen werden im Zulassungsverfahren nach § 13 SGB X durch den Unterauftragnehmer erfüllt.

Den Anbietern und Unterauftragnehmern ist je nach Konstellation ein definierter Anforderungshaushalt im Anbietertypsteckbrief zugeordnet. Der Unterauftragnehmer nimmt am TI-ITSM lediglich im Rahmen des Knowledge Managements teil.

3.4.1.3 Betreiber

Ein Betreiber ist eine natürliche oder juristische Person, die die Bereitstellung einer von der gematik zugelassenen bzw. bestätigten Komponente, eines Dienstes oder einer Anwendung der Telematikinfrastruktur erbringt und verantwortet.
Das Betreiben umfasst Tätigkeiten, wie das

- Bereitstellen der erforderlichen Betriebsmittel (z.B. Hardware),
- Anschließen von Betriebsmitteln an Betriebsmedien (wie z.B. Strom, Netzwerk, Klima),
- Starten und Aufrechterhaltung der technischen Betriebsprozesse und
- Einrichten, Konfigurieren, Inbetriebnahme und Überwachen der gewünschten Funktionalität, Verfügbarkeit und Sicherheit.

3.4.1.4 Hersteller

3.4.1.4.1 Hersteller dezentraler Produkte

Hersteller dezentraler Produkte stellen ein Produkt gemäß den Spezifikationen her und übernehmen die Produkthaftung gemäß den gesetzlichen Vorgaben und den Support gegenüber ihren Käufern. Hersteller unterscheiden sich von Anbietern insbesondere dadurch, dass das verantwortete Produkt keinen IT-Service darstellt, sondern physische Geräte oder Software, welche in der Hoheit der Anwender betrieben werden.

Produkte werden durch die gematik zugelassen. Mit dieser Zulassung wird zugleich die Verkaufsgenehmigung erteilt.

3.4.1.4.2 Hersteller zentraler Produkte

Als Hersteller zentraler Produkte gilt der Antragsteller zur Produktzulassung bei der gematik. Unter diesem Produkt wird ein physisches IT-Produkt verstanden, eine Software allein erfüllt die Anforderung an ein Produkt nicht. Das Produkt muss der gematik in einer konkreten Ausprägung vorliegen, welche den normativen Anforderungen an den Produkttypen genügt.

3.4.1.5 Service Provider TI unterstützender Produkte

"Service Provider TI unterstützender Produkte" stellen Anwendungen bzw. Werkzeuge, Dienstleistungen oder Produkte zur Verfügung, die die Nutzung und betriebliche Bereitstellung von Anwendungen der TI bzw. deren beteiligte TI-Produkte unmittelbar unterstützen.

Diese Service Provider stellen Werkzeuge, Dienstleistungen oder Produkte bereit, die

- die betrieblichen Abläufe unterstützen und aus Effizienzgründen direkt von anderen TI-ITSM-Teilnehmern im Rahmen der TI-ITSM-Prozesse adressiert werden sollen (z. B. Bereitstellung des Serviceportals seitens des AZPD oder des Testportals seitens der gematik),
- aufgrund der gesetzlichen Grundlage mit ihrer Dienstleistung die Bereitstellung von TI-Produkten unterstützen (z. B. Kartenherausgeber).

Zwischen der gematik und dem jeweiligen Service Provider TI unterstützender Produkte besteht eine entsprechende vertragliche Vereinbarung.

Für eine effiziente Kommunikation aller am TI-ITSM beteiligten Rollen ist es notwendig, dass der Service Provider TI unterstützender Produkte TI-ITSM-Teilnehmer ist und im Prozessablauf direkt von anderen TI-ITSM-Teilnehmern adressiert werden kann. Die Teilnahme erfolgt auf freiwilliger Basis. Die Regeln der Zusammenarbeit werden in einer entsprechenden Vereinbarung fixiert.

3.4.1.6 Drittanbieter

Drittanbieter unterstützen Anbieter und Unterauftragnehmer bei der Erbringung ihrer im Rahmen der TI definierten Dienstleistungen. Die vertragliche Vereinbarung zwischen beiden Parteien ist für die gematik intransparent. Nur der jeweilige Anbieter tritt unmittelbar mit der gematik in Kontakt. Drittanbieter sind keine TI-ITSM-Teilnehmer.

3.4.1.7 DVO

Dienstleister vor Ort (DVOs) sind natürliche Personen. Sie unterstützen den Anwender in allen Belangen hinsichtlich der TI. Sie lösen Probleme im dezentralen Bereich. Störungsmeldungen werden durch den DVO über den UHD des VPN-Zugangsdienstes qualifiziert weitergeleitet. Störungen und Probleme, die sich nur durch Unterstützung aus dem zentralen Bereich der TI lösen lassen, werden von ihnen entsprechend weitergeleitet.

Ihr Verantwortungsbereich wird durch einen individuell zwischen ihnen und dem Anwender ausgehandelten Vertrag geregelt. Bereits heute wird für die Betreuung von Praxen in vielen Fällen ein durch die Praxen beauftragter DVO eingesetzt. Die gematik geht davon aus, dass diese Vertragsverhältnisse mit Einführung der TI weiter bestehen.

3.4.2 Rollen in der gematik

3.4.2.1 gematik-Test in der TU

Die gematik (Test) ist für die Durchführung der Zulassungstests der Produkte in der TU zuständig. Produktiv zugelassene Anbieter müssen in der Referenzumgebung (RU) und Testumgebung (TU) Referenzen der betriebenen Produkte vorhalten. Bei Störungen der Referenzprodukte und Beeinträchtigung der Testdurchführung stellt die gematik in der Rolle „Test" gegen die Anbieter der Referenzobjekte Tickets ein.

3.4.3 (End-)Nutzer

Ein (End-)Nutzer ist eine natürliche Person oder Organisation, die berichtigt ist, einen Service oder ein Produkt zu verwenden - im TI-Kontext ist dies die Nutzung von Anwendungen der TI. Im betrieblichen Umfeld wird zwischen Anwender und Versicherter unterschieden.

3.4.3.1 Anwender

Anwender sind natürliche Personen oder Organisationen, welche die Services der TI nutzen und dadurch einen Mehrwert für sich oder ihren Geschäftsprozess erwarten. Anwender in diesem Sinne sind Leistungserbringer und Leistungserbringerinstitutionen.

Anwender im Kontext der TI sind für die bestimmungsgemäße Nutzung der Systeme verantwortlich. Insofern tragen sie die Betriebsverantwortung für die dezentralen Produkte. Handelt es sich beim Anwender um eine Organisation, z.B. ein Krankenhaus, trägt die Organisation die Betriebsverantwortung und nicht die einzelnen Anwender, welche die TI nutzen.

Dem Anwender wird zur Unterstützung und Problemlösung ein UHD angeboten. Die Anbieter, die einen UHD bereitstellen müssen, werden explizit in Kapitel 3.6.3 aufgeführt.

3.4.3.2 Versicherte

Versicherte sind natürliche Personen, die einen Vertrag mit einer Versicherungsgesellschaft oder einem Versicherungsträger zur Abdeckung eines Risikos geschlossen haben. Im Kontext der TI sind dies gesetzlich krankenversicherte oder privat krankenversicherte Personen.

Für die Serviceunterstützung der Versicherten stellen einzelne Anbieter den Versicherten einen Versicherten Help Desk (VHD) zur Verfügung. Die Anbieter, die einen VHD bereitstellen müssen, werden explizit in Kapitel 3.6.3 aufgeführt.

3.4.4 Spezifische Ausprägungen und Verpflichtungen einzelner Rollen

Die spezifischen Ausprägungen der Rolle Anbieter werden in Tab_KPT_Betr_Betriebliche Rolle_Anbieterkonstellationen zusammenfassend aufgeführt und in den weiteren Unterkapiteln bei Bedarf konkretisiert.

Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_Betriebliche Rolle_Anbieterkonstellationen

Spezifische Ausprägung der Rolle	Zulässige Anbieterkonstellationen	Bemerkung
Anbieter Service Monitoring	n/a	
Anbieter ZPD	I	
Anbieter X.509 Root-CA	I	
Anbieter TSP CVC eGK	I / II	
Anbieter CVC-Root-CA	I	
Anbieter HBA	I	
Anbieter SMC-B / HSM-B	I	
Anbieter X.509 TSP eGK	I / II	

Anbieter KTR-AdV	I	
Anbieter VPN-Zugangsdienst	I / II / III	abschließend
Anbieter Fachdienst KOM-LE	I / II / III	nicht abschließend
Anbieter Basis-Consumer	I / II / III	abschließend
Anbieter KTR-Consumer	I / II / III	abschließend
Anbieter TI Messenger	I / II / III	nicht abschließend
Fachdienst VSDM	I / II	kein UHD/VHD, nicht abschließend
Anbieter ePA-Aktensystem	I / II / III / IV	nicht abschließend
Anbieter SGD_ePA zentral	I	
Anbieter IdP-Dienst	I	
Anbieter E-Rezept-Fachdienst	I	
Anbieter E-Rezept FdV	I	
Anbieter Signaturdienst	I	
Anbieter Anschlusspunkt SGW / SZZP	I / II	
WANDA Basic	I / II	
WANDA Smart	I / II	
WANDA Smart Hosting	I / II	
Anbieter Apothekenverzeichnis	I	
Anbieter Highspeed Konnektor	I	

3.4.4.1 Anbieter VPN-ZugD

Für die Anbieter eines VPN-Zugangsdienst gelten die Konstellationen gemäß Kapitel 3.4.4 abschließend. Der Anbieter kann sich zwischen diesen Konstellationen entscheiden und den Betrieb entweder selbst organisieren und alle Anforderungen des Anbietertypsteckbriefes selbst erfüllen. Alternativ kann er sich bereits im Zulassungsverfahren durch einen Unterauftragnehmer vertreten lassen und sich somit für die Konstellation II oder III entscheiden. Mit Abschluss des

Zulassungsvertrages/Zulassungsbescheides verpflichtet sich dann der Anbieter sicherzustellen, dass sein Unterauftragnehmer gegenüber der gematik zur Abgabe aller erforderlichen Erklärungen sowie zur Durchführung aller tatsächlichen Handlungen berechtigt und verpflichtet ist, soweit diese zur Erbringung der Betriebsleistung erforderlich sind.

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst stellt seinen Anwendern (Leistungserbringern) einen UHD zur Verfügung.

TIP1-A_6455 - Verpflichtung zur Dokumentation von Service Levels im Anwendersupport des Anbieters VPN-Zugangsdienst
Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS alle Service Levels im Anwendersupport im Rahmen der Zulassung dokumentieren und die gematik über Änderungen informieren. Hierbei MUSS der Anbieter VPN-Zugangsdienst eine Einteilung in eine oder mehrere verschiedene Serviceklassen (logische Gruppierungen von Service Levels in einer definierten Servicequalität, z. B. Gold, Silber, Bronze) vornehmen.
[<=]

Hinweis: Die gematik behält sich vor, die Information zu den Service Levels im Anwendersupport im Rahmen der Veröffentlichung der Zulassung mit zu veröffentlichen.

A_18430 - Bereitstellung Firewall-Konfigurationsdaten vom Anbieter VPN-Zugangsdienst
Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS alle für die Registrierung und den Verbindungsaufbau zur TI notwendigen Netzwerkinformationen (IP-Zieladressen und Ports) veröffentlichen und dem Gesamtverantwortlichen der TI bereitstellen. Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS diese veröffentlichten Informationen stets aktuell halten.**[<=]**

Die Veröffentlichung dieser Informationen durch den Anbieter kann über unterschiedliche Portale erfolgen, wie z.B. eigene Support-Portale oder die TI-Wissensdatenbank. Zielgruppe für die veröffentlichten Informationen sind sowohl die Leistungserbringer selbst als auch deren betreuende IT-Dienstleister.
Mit diesen Informationen sollen die lokalen Firewalls in den dezentralen Umgebungen der Leistungserbringer möglichst restriktiv konfiguriert werden können. Zeitgleich soll damit eine fehlerfreie Kommunikation der dezentralen TI-Komponenten mit der TI über Ihren VPN-Zugangsdienst sichergestellt werden.

3.4.4.2 Anbieter ePA-Aktensystem

Für den Anbieter ePA-Aktensystem dienen die in Kapitel 3.4.1.2.1 aufgeführten betrieblichen Konstellationen zur Orientierung – diese Optionen sind jedoch nicht abschließend. Der Anbieter kann entscheiden, in welcher Weise er den Betrieb organisiert. An dieser Stelle ist jedoch anzumerken, dass für die TI-ITSM-Prozesse nur ein einziger Dienstleister als TI-ITSM-Teilnehmer für den Anbieter im Zulassungsvertrag/Zulassungsbescheid eingetragen werden kann. Dieser erfüllt dann die in Kapitel 3.4.1.2.1aufgeführten Berechtigungen und Verpflichtungen für den Anbieter.

Der Anbieter ePA-Aktensystem stellt den Versicherten, denen eine elektronische Patienten-Akte zur Verfügung gestellt wird, einen VHD bereit. Der VHD kann von den gesetzlichen Krankenkassen realisiert werden.

Der Anbieter ePA-Aktensystem ist für den Betrieb einer Instanz des Schlüsselgenerierungsdienstes SGD 1 (FAD) verantwortlich. Abgrenzend dazu ist der zentrale Schlüsselgenerierungsdienst SGD 2 (TIP) zu sehen, wie er auch separat in Tabelle: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer dargestellt ist.

3.4.4.3 Anbieter Service Monitoring

Der Anbieter Service Monitoring betreibt das Produkt gemäß [gemSpec_ServiceMon] und stellt die Messergebnisse und weitere Informationen dem GTI und definierten Teilnehmern zur Verfügung. Eine Unterstützung der beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer ist dazu bereits bei der Initialisierung des Systems bzw. bei Einrichtung und Inbetriebnahme der Probes notwendig.

A_18176 - Mitwirkungspflichten bei der Einrichtung von Probes des Service Monitorings
Alle TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemKPT_Betr#Tab_KPT_Betr – Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer] die Servicekomponente Service Monitoring unterstützen, MÜSSEN den Anbieter Service Monitoring bei der Einrichtung bzw. Änderung und Inbetriebnahme von Probes gemäß [gemSpec_ServiceMon#5.4 ff.] unterstützen.**[<=]**

Hinweis: Die Einrichtung und Inbetriebnahme finden im Rahmen des betrieblichen Change Managements statt.

3.4.4.4 Anbieter Basis-Consumer

Für diese Anbieter dienen die in Kapitel 3.4.4 aufgeführten betrieblichen Konstellationen abschließend.
Abweichend der Darstellung im Kapitel 3.4.4 stellen die Anbieter Basis-Consumer keinen Anwender- bzw. Versichertensupport zur Verfügung.

3.4.4.5 Anbieter KTR-Consumer

Für diese Anbieter dienen die in Kapitel 3.4.4 aufgeführten betrieblichen Konstellationen abschließend.
Abweichend der Darstellung im Kapitel 3.4.4 stellen die Anbieter KTR-Consumer keinen Anwender- bzw. Versichertensupport zur Verfügung.

3.4.4.6 Anbieter KTR-AdV

Der Anbieter KTR-AdV wird definiert als der von den Kassen beauftragte Betreiber. Dieser wird durch die Kassen beauftragt und bietet den Service den Versicherten an. Die Kassen werden deshalb nicht zusätzlich zugelassen und sind auch nicht im TI-ITSM vertreten. Abweichend der Darstellung im Kapitel 3.4.4 stellen die Anbieter KTR-AdV keinen Anwender- bzw. Versichertensupport zur Verfügung.

3.4.4.7 Anbieter KOM-LE

Für die Anbieter Fachdienst KOM-LE sind die in Kapitel 3.4.4 aufgeführten betrieblichen Konstellationen möglich. Im Rahmen des Betriebs ist mit der Anwendung sicherzustellen, dass ein eigener User Help Desk (UHD) zur Verfügung gestellt wird.

3.4.4.8 Anbieter Weitere Anwendungen

Als „Weitere Anwendung" können Leistungserbringer die unterschiedlichsten Angebote von Drittanbietern, etwa aus der Gesundheitsforschung oder Industrie, über die Telematikinfrastruktur als primäre Plattform für eine sichere Vernetzung nutzen. Die Voraussetzung ist ein Bestätigungsverfahren für "WANDA" (kurz für: Weitere Anwendungen für den Datenaustausch in der Telematikinfrastruktur), das diese Dienste bei der gematik durchlaufen und erfolgreich absolvieren müssen.

Die Anwendungen können als Option "Smart" oder "Basic" angebunden werden. "WANDA Smart"-Nutzer können dabei auf zentrale Dienste der Telematikinfrastruktur zugreifen

oder kryptografische Identitäten der TI für eigene Anwendungszwecke mit nutzen, wohingegen in der Anbindungsoption "WANDA Basic" der Anschluss an die TI ohne die Nutzung dieser Dienste möglich ist. Anbieter der Option "WANDA Smart Hosting" können ihre Anwendungen beim "Anbieter Zentrale Plattformdienste" hosten lassen. Dann entfallen Anforderungen an ein eigenes Sicherheitsgutachten, die durch das Sicherheitsgutachten des Anbieters Zentrale Plattformdienste abgedeckt werden und es gelten für diese Anbieter die Anforderungen des Anwendungstypsteckbriefes "WANDA Smart Hosting".

Die Anbieter WANDA dürfen bestehende sichere zentrale Zugangspunkte (SZZP) oder Sicherheitsgateways (SGW) anderer Anbieter mit nutzen oder werden zusätzlich in der Rolle "Anbieter Anschlusspunkt" innerhalb des Bestätigungsverfahrens der Weiteren Anwendung bestätigt, wenn sie selbst den SZZP/das SGW vom "Anbieter Zentrale Plattformdienste" bestellen und diesen nach den Anforderungen des "Anbietertypsteckbriefes Anbieter Anschlusspunkt" selbst betreiben.
Dabei ist es unerheblich, ob sie diesen Anschlusspunkt nur für sich, gemischt für sich und andere oder auch ausschließlich für andere Anbieter betreiben.

Der Betrieb des Anschlusspunktes (SZZP/SGW) ist nicht auf die Anwendung WANDA beschränkt. Es dürfen jedoch nur bestätigte Anwendungen oder zugelassene Dienste daran angeschlossen werden.

Aus den alten Bezeichnern "aAdG" + "aAdG-NetG-TI" wird die Marke**WANDA Smart**.
Aus dem alten Bezeichner "aAdG-NetG" wird die Marke**WANDA Basic**.

Die Anbieter WANDA Basic, WANDA Smart, WANDA Smart Hosting und Anbieter Anschlusspunkt sind im TI-ITSM vertreten.

3.4.4.9 Anbieter Anschlusspunkt am SGW/SZZP

Die Anbieter Anschlusspunkt werden innerhalb des Bestätigungsverfahrens Weiterer Anwendungen bestätigt. Dann dürfen diese Anbieter Anschlusspunkt den SZZP/SGW vom "Anbieter Zentrale Plattformdienste" bestellen und diesen nach den Anforderungen des Anbietertypsteckbriefes "Anbieter Anschlusspunkt" selbst betreiben - auch wenn noch keine Weitere Anwendung angeschlossen ist.

Der Anbieter Anschlusspunkt darf auch über denselben Anschlusspunkt andere, durch die gematik zugelassenen Produkte eines zugelassenen oder bestätigten Anbieters oder Betreibers anschließen.

Für jeden Anschlusspunkt ist genau ein Anbieter Anschlusspunkt verantwortlich. Im Zuge des betrieblichen Changemanagements und bei der Beantragung der Freischaltungen werden diese Rahmenbedingungen sichergestellt.
Der Anbieter Anschlusspunkt hat dafür Sorge zu tragen, dass nur bestätigte Anwendungen oder zugelassene Dienste an seinem Anschlusspunkt angeschlossen werden.

3.4.4.10 Anbieter TI-Messenger

Für den Anbieter TI-Messenger sind die in Kapitel 3.4.4 aufgeführten betrieblichen Konstellationen möglich.
Entsprechend [gemKPT_TI_Messenger] liegt die Betriebsverantwortung für die Produkte TI-Messenger-Fachdienst und TI-Messenger-Client beim Anbieter TI-Messenger.

Im Kontext des TI-Messengers können Anwender z.B. LE oder LEI sein. In der Ausbaustufe TI-Messenger 2.0 sollen auch Versicherte die Anwendung nutzen können. Die Bereitstellung des Dienstes für die Versicherten erfolgt dabei durch die vertretende

Kasse, welche z.B. selbst als Anwender/Nutzer durch eine Organisation entsprechend [gemKPT_TI_Messenger] abgebildet werden kann.

3.4.4.11 Hersteller Primärsysteme

Die Hersteller von Primärsystemen (z.B. PVS, ZPVS, APVS, KIS) können auf freiwilliger Basis gemäß der Nutzungsvereinbarung Teilnehmer am TI-ITSM-System werden. Sie verpflichten sich damit an den betrieblichen Prozessen der Definition in [gemKPT_Betr#Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM] teilzunehmen und die Anforderungen der gematik umzusetzen. Dabei verantworten sie ihre jeweiligen Primärsysteme und deren Funktionalität, Sicherheit und Interoperabilität im Zusammenspiel mit anderen Diensten und Komponenten der TI.

3.5 Servicemodell

Anhand der fachlogischen Abhängigkeiten werden die Servicebeziehungen zwischen allen TI-ITSM-Teilnehmern aufgezeigt und Anbieter und Servicenehmer benannt.

Ein Servicemodell ist eine übersichtsartige Beschreibung eines Service und der Komponenten, die zum Erbringen des Services erforderlich sind. Das wichtigste Ziel von Servicemodellen ist, zu verstehen, welche Service-Komponenten, Assets und sonstigen Ressourcen für die Erstellung eines Service notwendig sind, einschließlich deren gegenseitiger Abhängigkeiten. Servicemodelle sind ein wichtiges Werkzeug, um den Einfluss von Services auf andere Services zu erkennen.

TI-ITSM-Teilnehmer definieren alle Leistungen, die sie anderen Servicenehmern zur Verfügung stellen in einem Business-Servicekatalog.

Zur Sicherstellung der eigenen Serviceerbringung müssen TI-ITSM-Teilnehmer alle notwendigen Unterstützungsleistungen anderer TI-ITSM-Teilnehmer intern definieren. Diese werden außerhalb der zu veröffentlichenden Kataloge beschrieben.

Das ist nicht nur für die Serviceerbringung notwendig, sondern auch für die betriebliche Unterstützung bei Problemen, Störungen oder betrieblichen Anpassungen im Produktivbetrieb.

3.5.1 Servicekomponenten

Unter Servicekomponenten werden einzelne Einheiten verstanden, die für die Erbringung eines Service notwendig sind. Die Zerlegung der TI-Services in Servicekomponenten erfolgt durch die Art der Unterstützung. Alle Servicekomponenten eines Anbieters zusammengefasst ergeben den Service des Anbieters.

Die Tabelle Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer zeigt die differenzierten Mitwirkungspflichten von TI-ITSM-Teilnehmern bezüglich der unterstützenden Servicekomponenten (SK).

3.5.2 Servicezerlegung

TI-Services werden in Servicekomponenten zerlegt.

TIP1-A_7266 - Mitwirkungspflichten im TI-ITSM-System

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Mitwirkungspflichten nach Tabelle Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer befolgen.**[<=]**

Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer

Eigener Service	E
Unterstützungsservice	U
Vermittelnder Unterstützungsservice	V
Unterstützung optional	O
Keine verpflichtende Verbindung	.

Servicekomponenten (SK)	ID's	B	D	E	F	G	H	I	K	L	M	N	Z	O	P	Q	R	Y	S	T	T2	U	V	W	X	0A	0B	0C	0D	0E	0E
		Anbietertyp KTR-AdV	Anbietertyp VPN-Zugangsdienst	Anbieter ZPD	Fachdienst VSDM	gematik Test	gematik Betrieb	Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	Anbietertyp Service Monitoring	Anbietertyp HBA	Anbietertyp SMC-B / HSM-B	Anbietertyp X.509 TSP eGK	Anbietertyp Signaturdienst	Anbietertyp X.509 Root-CA	Anbietertyp TSP CVC eGK	Anbietertyp CVC-Root-CA	Anbietertyp Fachdienst KOM-LE	Anbietertyp Anschlusspunkt SGW / SZZP	WANDA Basic	WANDA Smart	WANDA Smart Hosting	Anbietertyp ePA-Aktensystem	Anbietertyp Basis-Consumer	Anbietertyp KTR-Consumer	Anbietertyp SGD_ePA zentral	Anbietertyp IdP-Dienst	Anbietertyp E-Rezept-Fachdienst	Anbietertyp E-Rezept FdV	Anbietertyp TI Messenger	Anbietertyp Apothekenverzeichnis	Anbietertyp Highspeed Konnektor
SK FD VSDM	1	V	V	V	E	.	.	.	.	.	.	V	.	.	V	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Signatur und Verschlüsselung	2	.	V	V	.	.	.	.	.	V	V	V	.	.	V	.	U	.	.	.	.	.	.	.	V	.	.	.	.	.	.
SK Zugang zur TI	3	.	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Sicherer Internetzugang	4	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Konnektor Konfigurationsservice des LE	6	.	U	V	.	.	.	.	.	.	V	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK initiale Integration SMC-B des LE	10	.	U	.	.	.	.	.	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Anbindung Bestandsnetze [1]	11	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Konfigurationsdienst	12	.	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Verzeichnisdienst	13	.	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	U	U	U	U	U	U	.	U	.
SK Zentrales Netz	14	.	V	E	U	.	.	.	.	U	U	U	.	.	.	.	U	.	.	U	U	.	U	U	U	.	.	.	.	.	.
SK Zeitdienst	15	.	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U	U	.	.	.	.	.	.
SK Namensdienst	16	.	V	E	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	U	U	U	U	U	U	U	U	.	.	.	.
SK TSL Dienst	17	.	V	E	.	.	.	.	.	U	U	U	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	U	U	U	.	.	.	.	.	.
SK Intermediär VSDM	19	.	V	E	V	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK CVC Root CA	20	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK TSP CVC	21	.	V	E	.	.	.	.	.	E	E	.	.	.	E	U	.	.	.	.	.	.	U	U	U	.	.	.	.	.	.
SK X.509 Root CA	22	.	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK TSP X.509	23	.	V	E	.	.	.	.	.	E	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U	U	U	U	U	.	.	.
SK OCSP Responder Proxy	25	.	V	E	.	.	.	.	.	E	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Weitere Anwendungen	26	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	E	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Anschlusspunkt	36	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK E-Rezept-Fachdienst	37	.	V	U	.	.	.	.	.	U	U	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	E	U	.	.	.
SK IdP-Dienst	38	.	V	U	.	.	.	.	.	U	U	U	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	U	U	U	.	.
SK E-Rezept FdV [5]	39	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U	U	E	.	.	.
SK Apothekenverzeichnis	41	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	U	.	E	.
SK KOM-LE	27	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.
SK Service Monitoring	28	.	U	U	U	.	.	.	E	U	U	U	.	U	.	.	U	.	.	.	.	U	.	.	U	U	U	U	U	U	.
SK ePA-Aktensystem	29	.	U	U	.	.	.	.	.	U	U	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	U	U	.	.	.	.	.	.
SK KTR-Consumer	30	.	.	U	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	U	.	E	.	.	.	.	.	.	.
SK Basis-Consumer	31	.	.	U	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Signaturdienst [2]	32	.	V	V	.	.	.	.	.	.	.	[2]	E [2]	U	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	U	.	U	.	.	.	.
SK SGD_ePA am FD	33	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	U	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	U	.	.	.	.	.	.
SK SGD_ePA zentral	34	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	U	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	E	.	.	.	.	.	.
SK KTR-AdV	35	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	U	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	E	.	.	.	.	.	.
SK Versicherten Help Desk E-Rezept	36	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK E-Rezept-Anwendungen des Versicherten	37	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK VZD FHIR Directory	38	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.
SK TI-Messenger Fachdienst	39	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.
SK TI-Messenger Client	40	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	E	.	.
SK Highspeed Konnektor	41	.	.	U	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.	.	U	.	U	U	U	U	.	.	U	U	U	.	.	.	E
Anbieten eines User Help Desks (UHD) für LE 09:00 bis 17:00 [3]	100	.	.	.	.	.	.	.	.	E	E	.	.	.	.	.	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.
Anbieten eines User Help Desks (UHD) für LE 24 / 7 [3]	102	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Anbieten eines Versicherten Help Desks (VHD) 09:00 bis 17:00 Mo-Fr [3]	101	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Anbieten eines Versicherten Help Desks (VHD) 08:00 bis 20:00 Mo-Fr [3]	104	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.
ServiceLevel (SLA) Zuordnung in Haupt- und Nebenzeit (H/N)	106	H	H/N	H/N	H	.	.	.	.	H	H/N	H	H/N	H	H	.	H/N	H	.	.	.	H/N	H	H	H/N	H/N	H/N	H/N	H/N	H/N	.
Lieferung von Rohdaten (R)	107	.	R	.	R	.	.	.	.	R	R	R	R	.	.	.	R	.	.	.	.	R	.	.	R	R	R	.	R	R	.

[1] Die Anbindung der Bestandsnetze erfolgt außerhalb der Regelungshoheit der gematik
[2] Die SK Signaturdienst neu nicht mehr Option des Anbieters TSP X.509 eGK
[3] siehe AFO A_16217, A_20733, A_20734 und TIP1-A_7260 und TIP1-A_19532
[5] Die SK E-Rezept FdV enthält auch die SK E-Rezept AdV.

Legende

Die Tabelle ist folgendermaßen lesbar:

„Wenn eine Servicekomponente eingeschränkt ist, WER muss dann WIE unterstützen?"

Die Unterscheidung zwischen „U" und „V" ist in dieser Hinsicht wichtig, weil „V" keine aktive operative Tätigkeit bedeutet, sondern das Aufnehmen der Störung und Weiterleiten an den Lösungsverantwortlichen. (klassisches Vermitteln=„V")

E: eigener Service

Als eigener Service (E) wird der durch den Anbieter bestimmungsgemäß angebotene Service verstanden. Dieser kann einem konkreten Anbieter zugeordnet werden.

U: Unterstützungsservice

Als Unterstützungsservice (U) wird die aktive Mitwirkung für eigene und fremde Services bezeichnet, die für das Erbringen der eigenen Dienstleistung notwendig ist.

V: Vermittelnder Anwendungsservice

Als vermittelnder Anwendungsservice (V) wird die sonstige Mitwirkung für fremde Services bezeichnet, die auf Grundlage geltender Verpflichtungen für das Erbringen fremder Dienstleistungen notwendig ist.

O: Optionale Unterstützung

Als optionale Unterstützung (O) werden sämtliche freiwillige Unterstützungsleistungen gemäß vereinbarter Verträge verstanden.

3.5.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI]

Aufgrund der Mitwirkungs- und Unterstützungsverpflichtungen gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer besteht eine übergreifende Mitwirkungspflicht am TI-ITSM der gematik.

Folgende Tabelle zeigt die Mitwirkungsverpflichtung in den aufgeführten ITIL-Betriebsprozessen der gematik gemäß Richtlinie Betrieb [gemRL_Betr_TI]:

Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM

Mitwirkung in den TI-ITSM-Prozessen:	INC	PRO	CHG	SKM	SLM	RF	Perf	CapM	KM	CSI	CM	NM
gematik Test	A	A	A	.	.	A/E	.	.	A/E	.	A/E	A/E
gematik Betrieb	A	A	A	.	.	A/E	.	.	A/E	.	A/E	A/E
Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	A	A/E	A/E	.	.	A/E	E	E	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter Service Monitoring	A/E	A/E	A/E	.	A/E	E	A	A	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter X.509 Root-CA	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A/E	.	.	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter TSP CVC eGK	.	.	A/E	.	A/E	A	.	.	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter CVC-Root-CA	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	E	.	.	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter KTR-AdV	A	A	A/E	.	.	A	.	.	A/E	.	A/E	E

Anbieter Anschlusspunkt SGW / SZZP	A/E	A/E	E	.	A/E	A	A	A	.	.	.	A/E
WANDA Basic	A/E	.	A/E	.	.	A	.	A	E	.	A/E	.
WANDA Smart	A/E	A/E	.	.	.	A	.	A	A/E	.	.	E
WANDA Smart-Hosting	A/E	A/E	.	.	.	A	.	A	A/E	.	.	E
Anbieter Highspeed Konnektor	A	A	E	.	.	A	.	.	A/E	.	.	A
Anbieter Basis-Consumer	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	.	.	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter KTR-Consumer	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	.	.	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter E-Rezept FdV	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	.	.	A/E	.	A/E	A/E
Fachdienst VSDM	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	.	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter TI-Messenger	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	A	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter VPN-Zugangsdienst	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	A	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter HBA	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	A	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter SMC-B / HSM-B	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	A	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter X.509 TSP eGK	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	A	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter Signaturdienst	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	A	.	.	A/E	A/E
Anbieter Fachdienst KOM-LE	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	.	A/E	.	A/E	A/E

Anbieter ePA-Aktensystem	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	A	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter SGD_ePA zentral	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	A	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter IdP-Dienst	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	A	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter E-Rezept-Fachdienst	A/E	A/E	A/E	.	A/E	A	A	A	A/E	.	A/E	A/E
Anbieter Apothekenverzeichnis	A/E	A/E	A/E	E	A/E	A/E	A	A	A/E	A	A/E	A/E
Anbieter ZPD	A/E	A/E	A/E	P	A/E	E	A	A	A/E	A	A/E	A/E
Hersteller Primärsysteme	A'/E	A/E	A/E	.	.	.	.	.	E	.	A/E	A/E

Die Prozesse Servicekatalog Management und Continual Service Improvement sind auf den beauftragten Anbieter beschränkt und werden in nicht-öffentlichen Dokumenten geregelt.

Legende:

INC: Incident Management

PRO: Problem Management

CHG: Change Management

SKM: Servicekatalog Management

SLM: Service Level Management

RF: Request Fulfillment

Perf: Perfomance Management

CapM: Capacity Management

KM: Knowledge Management

CSI: Continual Service Improvement

CM: Configuration Management

NF: Notfall Management

A: Auslöser in INC, PRO, CHG

Auslöser (A) ist, wer Incidents, Problems oder Changes eröffnet.

E: Empfänger von INC, PRO, CHG

Empfänger (E) ist wer Incidents, Problems oder Changes zugewiesen bekommt und dessen vollständige Mitarbeit gewährleistet ist.

Auslöser und Empfänger im SKM

Auslöser (A) ist, wer Änderungen im Service Katalog Management einbringt.

Empfänger (E) ist, wer Änderungen im Service Katalog Management aufnimmt.

Portalanbieter (P) ist, wer das TI-Service-Portal zur Verfügung stellt und selbst Nutzer ist.

A/E: Auslöser und Empfänger im SLM

Auslöser (A) ist, wer Änderungen im Servicelevel Management einbringt.

Empfänger (E) ist, wer im Servicelevel Management an Servicelevel-Reviews teilnimmt.

A/E: Auslöser und Empfänger im RF

Auslöser (A) ist, wer Services bei anderen Anbietern abruft.

Empfänger (E) ist, wer einen Servicekatalog führt und Services anbietet.

A/E: Auslöser und Empfänger im Perf

Auslöser (A) ist, wer Performancereports bzw. Rohdaten-Performance-Berichte sendet.

Empfänger (E) ist die gematik.

A/E: Auslöser und Empfänger im CapM

Auslöser (A) ist, wer Kapazitätspläne führt und reportet.
Empfänger (E) ist die gematik (GTI).

A/E: Auslöser und Empfänger im KM

Auslöser (A) ist, wer Artikel in der Wissensdatenbank einstellt.

Empfänger (E) ist, wer Artikel aus der Wissensdatenbank bezieht.

A/E: Auslöser und Empfänger im CSI

Auslöser (A) ist, wer ein CSI-Register führt und reportet.
Empfänger (E) ist die gematik (GTI).

A/E: Auslöser und Empfänger im CM

Auslöser (A) ist, wer Reports sendet, in denen die Konfigurationen der verwendeten Produkte dargestellt werden.

Empfänger (E) ist, wer Konfigurationsvorgaben und deren Umsetzung dar z.B. im Zuge eines CRs oder Changes empfängt und umsetzt.

A/E: Auslöser und Empfänger im NM

Aktiv (A) ist, wer im Notfall zuarbeiten und unterstützen muss.

Empfänger (E) stellen einen Notfall-Ansprechpartner bereit.

3.6 Supportkonzept

Aufbauend auf der Servicearchitektur wird nachfolgend das Supportkonzept beschrieben.

3.6.1 Begriffserläuterungen

3.6.1.1 Supportverantwortung

Der Begriff soll ausschließlich im Zusammenhang mit dem 1st-Level-Support benutzt werden und bezieht sich auf die verantwortliche Koordination bei der Behebung einer Störung: Wenn ein Anwender eine Störung an einen 1st-Level-Support meldet, die dieser selbst nicht beheben kann, dann verantwortet der 1st-Level-Support Koordination.

3.6.1.2 Lösungsverantwortung

Die Lösungsverantwortung wird entweder durch den 1st-Level-Support selbst wahrgenommen, wenn sich die Störung innerhalb des 1st-Level-Supports lösen lässt, oder sie wird durch den 1st-Level-Support (Supportverantwortlicher) an den für die Servicekomponente verantwortlichen Anbieter delegiert.

3.6.2 Rollen / Funktionen im TI-Support

3.6.2.1 User Help Desk (UHD)

Der UHD verantwortet die Behebung von Störungen, die von Anwendern gemeldet werden. Ebenfalls gehört die Bearbeitung von allgemeinen Anfragen der Anwender zu den Services des Anbieters zum Leistungsumfang seines UHD. Liegt die Lösungsverantwortung nicht bei dem den UHD bereitstellenden Anbieter, erfolgt eine Weitergabe des Tickets über den SPOC an den lösungsverantwortlichen Anbieter über das TI-ITSM-System. Der Anwender erhält nach Lösung seiner Störung über seinen UHD eine Rückantwort.

3.6.2.2 Versicherten Help Desk (VHD)

Der VHD verantwortet die Behebung von Störungen, die von Versicherten gemeldet werden. Liegt die Lösungsverantwortung nicht bei dem den VHD bereitstellenden Anbieter, erfolgt eine Weitergabe des Tickets über den SPOC an den lösungsverantwortlichen Anbieter über das TI-ITSM-System. Der Versicherte erhält nach Lösung seiner Störung über seinen VHD eine Rückantwort.

3.6.2.3 1st Level Support

Der Begriff 1st Level Support bezieht sich auf die Entgegennahme von Meldungen/Anfragen von Anwendern im Rahmen einer vorhandenen Supportverantwortung gegenüber dem Melder. Im 1st Level Support erfolgt eine Qualifizierung der Meldung und wird - wenn möglich - eine Lösung gefunden bzw. die qualifizierte Meldung an den 2nd Level Support weitergeleitet (siehe [gemRL_Betr_TI]).

3.6.2.4 2nd / 3rd Level Support

2nd/3rd Level Support sind unter einem Single-Point-Of-Contact (SPOC) erreichbar, den jeder Anbieter bereitstellt.

Der Begriff 2nd/3rd Level Support bezieht sich auf die Herbeiführung einer Lösung/ Beantwortung von Anfragen durch den 1st Level Support.

Dazu koordiniert der zuständige Anbieter seine produktverantwortlichen Anbieter/Hersteller und Drittanbieter.

3.6.2.5 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer

Jeder Anbieter benennt übergreifend für die von ihm zu verantwortenden Servicekomponenten einen Single-Point-of-Contact (SPOC) gegenüber allen anderen TI-ITSM-Teilnehmern. Über den SPOC erfolgt der erforderliche wechselseitige Support der Anbieter in der TI über das TI-ITSM-System.

3.6.3 Spezifische Ausprägungen

In Tabelle Tab_KPT_Betr_TI_Anbieter_UHD/VHD sind alle Anbieter von UHDs und VHDs mit ihren jeweiligen Erreichbarkeiten zusammengestellt.

Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_Anbieter_UHD/VHD

	UHD (Anwender)	VHD (Versicherte)
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Mo - So 0:00 bis 24:00 Uhr (24/7)	
Anbieter HBA	Mo - Fr 9:00 bis 17:00 *	
Anbieter SMC-B / HSM-B	Mo - Fr 9:00 bis 17:00 *	
Anbieter Fachdienst KOM-LE	Mo - Fr 9:00 bis 17:00 *	
Anbieter TI Messenger	Mo - Fr 9:00 bis 17:00 *	
Anbieter Anschlusspunkt am SGW	Mo - Fr 9:00 bis 17:00 *	
Anbieter Signaturdienst		Mo - Fr 9:00 bis 17:00 Uhr *
Anbieter ePA-Aktensystem		Mo - Fr 9:00 bis 17:00 Uhr *
Anbieter E-Rezept FdV		Mo - Fr 9:00 bis 20:00 Uhr *

* [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen]

3.6.3.1 User Help Desk (Anwendersupport)

TIP1-A_7260-01 - Mindesterreichbarkeitszeiten im Anwendersupport (09:00-17:00 Uhr)

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein UHD von 09:00 - 17:00 Uhr zugeordnet ist, MÜSSEN im **Anwendersupport** die gleichen Mindesterreichbarkeitszeiten einhalten:
Mo – Fr 09:00 – 17:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].**[<=]**

A_19532-01 - Erreichbarkeitszeiten im Anwendersupport (24/7)

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein UHD 24/7 zugeordnet ist, MÜSSEN im **Anwendersupport** die Erreichbarkeitszeiten von 24/7 einhalten:
Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr.**[<=]**

3.6.3.2 Versicherten Help Desk (Versichertensupport)

A_16217-01 - Mindesterreichbarkeitszeiten im Versichertensupport (09:00-17:00 Uhr)
Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein VHD von 09:00 - 17:00 Uhr zugeordnet ist, MÜSSEN im **Versichertensupport** die gleichen Mindesterreichbarkeitszeiten einhalten:
Mo – Fr 09:00 – 17:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].**[<=]**

A_20733-03 - Mindesterreichbarkeitszeiten im Versichertensupport (07:00-22:00 Uhr)
Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein VHD von 07:00 - 22:00 Uhr zugeordnet ist, MÜSSEN im **Versichertensupport** die gleichen Mindesterreichbarkeitszeiten einhalten:
Mo – Fr 07:00 – 22:00 Uhr [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].**[<=]**

A_20734-01 - Mindesterreichbarkeitszeiten im Versichertensupport (08:00-20:00 Uhr)
Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein VHD von 08:00 - 20:00 Uhr zugeordnet ist, MÜSSEN im **Versichertensupport** die gleichen Mindesterreichbarkeitszeiten einhalten:
Mo – Fr 08:00 – 20:00 Uhr [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].**[<=]**

A_20111 - Erreichbarkeit des Versicherten Help Desk (VHD)
Alle TI-ITSM-Teilnehmer, die lt. TIP1-A_7266 einen VHD besitzen MÜSSEN sicherstellen, dass ihre verantworteten HelpDesks
- innerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch und telefonisch
- außerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch

erreichbar sind.**[<=]**

3.6.3.3 Erreichbarkeit TI-ITSM-Teilnehmer

TIP1-A_7261 - Erreichbarkeit der TI-ITSM-Teilnehmer untereinander
Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN **untereinander** uneingeschränkt elektronisch erreichbar sein, aufgeteilt in Haupt- und Nebenzeit mit differenzierten Reaktionszeiten.**[<=]**

TIP1-A_7262 - Haupt- und Nebenzeit der TI-ITSM-Teilnehmer
Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN **untereinander** folgende Hauptzeit einhalten:
Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen]. Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzeit.**[<=]**

4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer

4.1 Begriffserläuterungen

4.1.1 Anbietertypsteckbrief

Für jeden TI-ITSM-Teilnehmer gibt es jeweils einen Anbietertypsteckbrief in dem die Anforderungen an sie beschrieben sind. Die Anforderungen stammen aus den Betriebsdokumenten (gemKPT_Betr, gemRL_Betr_TI).

Für die Anbieter weiterer Anwendungen gibt es davon abweichend einen Anwendungssteckbrief, in welchem die an ihn gerichteten Anforderungen beschrieben sind. Die betrieblichen Anforderungen stammen aus den Betriebsdokumenten (gemKPT_Betr, gemRL_Betr_TI).

4.2 Allgemeine Anforderungen

4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer

Definition von Serviceleistungen

TIP1-A_6367-02 - Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services
Anbieter MÜSSEN alle von ihnen angebotenen TI Services und -qualitäten gegenüber den Anwendern und anderen Anbietern in einem Business-Servicekatalog dokumentieren und diese Dokumentation der gematik vorlegen.**[**<=**]**

TIP1-A_6359-02 - Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter
Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter MÜSSEN sicherstellen, dass alle zu ihrer Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Anbieter im Sinne eines Servicekataloges der unterstützenden Services definiert sind.**[**<=**]**

Überwachung

TIP1-A_6360-02 - Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter
Anbieter MÜSSEN die von anderen beteiligten Anbietern an sie bereitgestellten Leistungen bezüglich deren Eignung im Betrieb kontrollieren und Optimierungsbedarf der gematik mitteilen.
[<=**]**

TIP1-A_6388-02 - Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter für ihre zu verantwortenden Servicekomponenten
Anbieter MÜSSEN für die von ihnen verantworteten Servicekomponenten ein lokales ITSM etablieren.**[**<=**]**

TIP1-A_6390-02 - Mitwirkung im TI-ITSM durch Anbieter
Anbieter MÜSSEN die in den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL_Betr_TI] geforderten Anbieter-Schnittstellen bereitstellen und ihren Mitwirkungspflichten gegenüber der

gematik und den anderen Teilnehmern nachkommen.
[<=]

Erreichbarkeit UHD, Meldungsquittung, Status, Weiterleitung

TIP1-A_6389-02 - Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd-Level (SPOCs) der Anbieter
Anbieter MÜSSEN sicherstellen, dass ihre verantworteten UHDs bzw. SPOCs
- innerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch und telefonisch
- außerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch

erreichbar sind.**[<=]**

TIP1-A_6393-02 - Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen
Anbieter MÜSSEN von ihnen nicht lösbare Anwenderanfragen/Störungsmeldungen an den lösungsverantwortlichen Anbieter delegieren oder begründet ablehnen.**[<=]**

Koordination von Serviceleistung

TIP1-A_6377-02 - Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern
Anbieter MÜSSEN im Rahmen der Service- und Supporterbringung die erforderlichen Leistungen von produktverantwortlichen Anbietern, Herstellern und Drittanbietern integrieren und koordinieren.**[<=]**

TIP1-A_6415-02 - Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben
Anbieter MÜSSEN bei der Delegation von Aufgaben an durch sie beauftragte Anbieter, Hersteller oder Drittanbieter weiterhin ihre Serviceverantwortung gegenüber ihren Servicenehmern und der gematik wahrnehmen.**[<=]**

4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten

TIP1-A_6371-02 - 2nd-Level-Support: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter
Jeder Anbieter MUSS für die an der TI teilnehmenden anderen Anbieter einen Single-Point-of-Contact (SPOC) benennen über den sein 2nd-Level-Support erreichbar ist.**[<=]**

4.3 Service Level (vorgangsübergreifend)

4.3.1 Begriffserläuterungen

4.3.1.1 Quantil / Erfüllungsgrad

Ein Quantil ist genau der Wert, der eine Reihe von der Größe nach sortierten Werten in zwei Abschnitte unterteilt z. B. 95%-Quantil ist der 95.-Wert einer der Größe nach sortierten Reihe von 100 Werten.

Dies bedeutet, dass z. B. von 20 Messwerten im Berichtszeitraum 1 Unterschreitung des definierten Grenzwertes auftreten darf, um den Service Level im 95%-Quantil noch einzuhalten. Ab 19 Messwerten im Berichtszeitraum würde dagegen jede weitere Überschreitung (z. B. Lösungszeit von Prio1 <= 2 h wurde einmal überschritten) zur

Verletzung des Service Levels führen.

Der Erfüllungsgrad ist das Verhältnis von SLA-konformen Tickets (Bearbeitungszeiten) zur Gesamtzahl der Tickets im monatlichen Betrachtungszeitraum. Sollte der "SL-Wert" (identisch mit bisherigem Quantil) unterschritten werden, ist der Service Level verletzt.

Der *aktuelle* Erfüllungsgrad wird bei den organisatorischen Service Leveln pro Kenngröße (SL-ID) je Betriebsumgebung (RU, TU, PU) ermittelt.

Da dieser Berechnungsweg einfacher ist, frühzeitige Trend-Aussagen ermöglicht werden und in den etablierten ITSM-Tools verwendet wird, löst er den Weg über die Quantil-Berechnung ab. Das Ergebnis ist in beiden Fällen das Gleiche.

4.3.1.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen Eingang eines Vorgangs beim Empfänger und seiner Rückmeldung an den Absender. Dabei enthält die Anfrage eine durch den Empfänger zu bearbeitende Aufgabenstellung.

Die Reaktionszeit wird durch das TI-ITSM-System ermittelt. Sie beginnt mit Eingang der Meldung im TI-ITSM-System und endet mit der im TI-ITSM-System dokumentierten Rückmeldung (z. B. Annahme der angeforderten Aufgabe oder deren Ablehnung).

4.3.1.3 Lösungszeit

Die Lösungszeit ist der Zeitraum zwischen der Aufnahme der Bearbeitung eines Vorgangs und seiner finalen Lösung. Sie kann dabei durch besondere Ereignisse unterbrochen werden (z.B. durch Eskalation, Unterstützungsanfrage an Dritte, Ablehnung der zunächst gefundenen Lösung …).

Die Lösungszeit wird durch das TI-ITSM-System ermittelt. Sie beginnt nach der im TI-ITSM-System dokumentierten Annahme der Lösungsbereitschaft durch den Bearbeiter und endet mit dem Setzen des entsprechenden Status zu dem jeweiligen Vorgang.

4.3.1.4 Verifikationsfrist

Die Verifikationsfrist wird durch das TI-ITSM-System ermittelt.

Sie beginnt nach der im TI-ITSM-System dokumentierten Bereitstellung der Lösung und endet mit der im TI-ITSM-System vollzogenen Schließung des Vorgangs oder Ablehnung der Lösung. Je nach Vorgang erfolgt die Schließung differenziert. Im INC schließt der einstellende Teilnehmer, im PRO der Lösende nach Bestätigung.

4.3.2 Incident Management

TIP1-A_6420-03 - Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs
Der 1st-Level-UHD eines Anbieters VPN-Zugangsdienst MUSS folgende Mindestservicezeiten nach Tab_KPT_Betr_TI_044 unterstützen.

Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen

Anbieter	Servicezeit
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr

[<=]

TIP1-A_7265-03 - Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport zur Haupt- und Nebenzeit
TI-ITSM-Teilnehmer mit Mitwirkungsverpflichtung zur Haupt- und Nebenzeit gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM

			PU			TU / RU			
			A	B	C	D	E	F	
	Prozess	Prio	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit (H,N)	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit	Erfüllungsgrad
1	INC	1	1	2	H+N	1	2	H	95%
2	INC	2	1	4	H+N	1	4	H	95%
3	INC	3	2	8	H	2	8	H	95%
4	INC	4	2	40	H	2	40	H	95%
5	PRO	1	4*	176	H	4*	176	H	95%
6	PRO	2		232	H		232	H	95%
7	PRO	3		400	H		400	H	95%
8	PRO	4		560	H		560	H	95%
9	CHG	Alle	40		H	40		H	100%
10	REP	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
11	RF	Alle	8	**	H	8	**	H	90%
12	RCA	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
	Verifikationsfrist:								
13	INC, PRO, CHG, RF**		168		H+N	168		H+N	100%

* Die Reaktionszeit gilt sowohl für die Rolle Incident/Problem - Verantwortlicher als auch Incident/Problem - Unterstützer.
H (Hauptzeit): Mo - Fr 09:00 - 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].

N (Nebenzeit): Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzeit.
** Abhängig vom im Business-Servicekatalog des TI-ITSM-Teilnehmers angebotenen konkreten Service**[<=]**

Sind SL nur der Hauptzeit (H) zugeordnet, so kann die Bearbeitung in der Nebenzeit unterbrochen werden und wieder in der Hauptzeit aufgenommen werden. Die Einhaltung dieses SL wird nur in der Hauptzeit gemessen.

A_13573-01 - Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport zur Hauptzeit
TI-ITSM-Teilnehmer mit Mitwirkungsverpflichtung nur zur Hauptzeit gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM

			PU			TU / RU			
			A	B	C	D	E	F	
	Prozess	**Prio**	**Reaktionszeit in h**	**Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h**	**Servicezeit (H,N)**	**Reaktionszeit in h**	**Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h**	**Servicezeit**	**Quantil in %**
1	INC	1	1	2	H	1	2	H	95%
2	INC	2	1	4	H	1	4	H	95%
3	INC	3	2	8	H	2	8	H	95%
4	INC	4	2	40	H	2	40	H	95%
5	PRO	1	4*	176	H	4*	176	H	95%
6	PRO	2		232	H		232	H	95%
7	PRO	3		400	H		400	H	95%
8	PRO	4		560	H		560	H	95%
9	CHG	Alle	40		H	40		H	100%
10	REP	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
11	RF	Alle	8	**	H	8	**	H	90%
12	RCA	Alle	-	40	H	-	40	H	100%

	Verifikationsfrist:					
13	INC, PRO, CHG, RF**	48	H	48	H	100%

* Die Reaktionszeit gilt sowohl für die Rolle Problemverantwortlicher als auch Problemunterstützer.
H (Hauptzeit): Mo - Fr 09:00 - 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].
N (Nebenzeit): Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzeit.
Alle SL sind nur der Hauptzeit (H) zugeordnet. Die Bearbeitung in der Nebenzeit ruht und wird in der Hauptzeit wieder aufgenommen. Die Einhaltung dieses SL wird nur in der Hauptzeit gemessen.
** Abhängig vom im Business-Servicekatalog des TI-ITSM-Teilnehmers angebotenen konkreten Service**[<=]**

4.3.3 Reporting

Zum Zwecke der monatlichen Bewertung der Service Level müssen die von den TI-ITSM-Teilnehmern zu erfassenden und zu übermittelnden technischen Performancekenngrößen vollständig vorliegen.

A_18238 - Service Level - Übermittlung von Performance-Reports
TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß [gemRL_Betr_TI#A_18236] technische Performance-Kenngrößen in Performance-Reports liefern, MÜSSEN den Report spätestens zum 5. Werktag des auf den Berichtszeitraum folgenden Monats vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt übermitteln.**[<=]**

A_18239-01 - Service Level - Lieferung von Rohdaten-Performance-Reports
TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß [gemRL_Betr_TI#A_18237] technische Performance-Kenngrößen in Rohdaten-Performance-Berichten liefern, MÜSSEN auch für die Rohdaten-Lieferung die ihnen zugewiesene Regelung (SLA) gemäß A_13573 bzw. TIP1-A_7265 für den Prozess Reporting (REP) erfüllen. **[<=]**

Jeder TI-ITSM-Teilnehmer muss die Werte der von ihm zu verantwortenden Service Level bereitstellen, d.h. prüfen, ggf. erfassen, bewerten, kommentieren und für die weitere Verarbeitung im TI-ITSM-System freigeben (siehe [gemRL_Betr_TI#9.2.2]). Für das technische und organisatorische Service Level-Reporting stellt der Gesamtverantwortliche der TI eine Reportingschnittstelle im TI-ITSM-System zur Verfügung.

Die Bereitstellung kann vom TI-ITSM-Teilnehmer erst dann vorgenommen werden, wenn der betreffende Service Level-Report im TI-ITSM-System zur Verfügung steht. Es ist beabsichtigt, den Service Level-Report spätestens zum 10. Werktag des auf den Bewertungszeitraum folgenden Kalendermonats zur Verfügung zu stellen, so dass jedem TI-ITSM-Teilnehmer mindestens eine Frist von drei Werktagen zur Bereitstellung seiner Service Level verbleibt.

A_18240 - Reporting der technischen Service Level
TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemSpec_Perf] technische Performance-Kenngrößen erfassen und liefern, MÜSSEN die Werte der Service Level Performance-Kenngrößen gemäß [gemRL_Betr_TI#GS-A_4100, GS-A_4101 und GS-A_5604] einmal im Monat - spätestens zum 13. Werktag des auf den Bewertungszeitraum folgenden Monats - vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt bereitstellen. Der Bewertungszeitraum umfasst einen vollen Kalendermonat.**[<=]**

Die Erfüllung der Reporting-Anforderungen [A_18238, A_18239 sowie A_18240] wird pro Anforderung im monatlichen Service Level-Reporting ausgewiesen.

4.3.4 Datenaufbewahrung

TIP1-A_6437 - Datenaufbewahrung von Performancedaten
Anbieter (ausgenommen ist TSP CVC eGK) MÜSSEN die Performancedaten 6 Monate aufbewahren.
[<=]

5 Übergreifende Regelungen für betriebliche Kennzahlen für mobile Anwendungen (apps)

Sofern die folgenden Anforderungen nicht in fachspezifischen Konzepte enthalten sind werden sie hier übergreifend generisch aufgeführt.

A_19501 - Funktionsblock App-Check für die Betriebsdatenerfassung
Jede Komponente mit einer Kommunikationsschnittstelle zu einer mobilen Anwendung (App) MUSS den Funktionsblock "App-Check" implementieren.
Der Funktionsblock "App-Check" MUSS die Identifikatoren der sich verbindenden App [Hersteller-ID, Versions-ID und Build-ID] erfassen und in einem konfigurierbaren Intervall an die Betriebsdatenerfassung übermitteln.
Voreingestellt ist 5 Minuten.**[**<=**]**

A_19503 - Erheben von Betriebsdaten von Apps (Anzahl der Verbindungen)
Jede Komponente (App) MUSS vor der fachlichen Kommunikation an den Funktionsblock "App-Check" des Kommunikationspartners seine Identifikatoren [Hersteller-ID, Versions-ID und Build-ID] übermitteln.**[**<=**]**

A_19504 - Erheben von Betriebsdaten von Apps (Erfolgsermittlung)
Nach jedem Anwendungsfall und vor Beendigung der Kommunikation MUSS jede Komponente (App) an den Funktionsblock "App-Check" des Kommunikationspartners seine Identifikatoren [Hersteller-ID, Versions-ID und Build-ID] und Erfolg oder Misserfolg des Anwendungsfalles übermitteln.
Für den Fall des Misserfolges MUSS eine Fehlermeldung mit dem Namen der fehlgeschlagenen Operation erfolgen.**[**<=**]**

A_19502 - Ausschluss von Apps an der Kommunikation durch Funktionseinheit App-Check
Die Funktionseinheit App-Check MUSS Apps, welche die Sicherheitsvorgaben nicht erfüllen, effektiv von der Kommunikation ausschließen.**[**<=**]**

A_19728 - Anbieten mobiler Anwendungen (Apps) ausschließlich vom App-Store des Betriebssystems
Mobile Anwendungen (Apps) MÜSSEN ausschließlich über offizielle App-Stores des dazugehörigen Betriebssystems angeboten werden.**[**<=**]**

6 Anhang A – Performance-Kenngrößen

Für die Performance-Größen (Tab_gemKPT_Betr_Performance-Groessen) zu den Performance-Dimensionen (Tab_gemKPT_Betr _Performance-Dimensionen) erfassen und reporten die Produkttypen (Tab_gemKPT_Betr _Produkttypen) für die Schnittstellenoperationen (Tab_gemKPT_Betr _Schnittstellenoperationen) die Performance-Kenngrößen gemäß Tab_gemKPT_Betr _Performance-Kenngroessen. OCSP-Responder liefern Performance-Größen getrennt nach Zertifikatstypen (Tab_gemKPT_Betr _Zertifikatstypen).

Das Zentrale Netz erfasst Ausfälle bezogen auf die Verbindungen (Vxx) zwischen konkreten Produktinstanzen pi der TI vom Typ VPN-Zugangsdienst, Zentraler Dienst TI-Plattform, Fachanwendungsspezifischer Dienst und Sicherheitsgateway Bestandsnetze. Siehe hierzu [gemKPT_Arch_TIP], Abbildung „Netzwerktopologie der TI".

Der konkrete Bezeichner Vxx für eine Verbindung zwischen den beiden SZZPs szzp1 und szzp2 lautet

$$Vxx = „V" + szzp_1 + „_" + szzp_2$$

Relevant sind dafür nur die einem Aufrufer sichtbaren SZZPs (auch als „logischer SZZP" bezeichnet), nicht einzelne physische Instanzen, die gemeinsam zur Verfügbarkeit des SZZPs beitragen. Die konkreten Bezeichner für die logischen SZZPs sind mit gematik Betrieb (Operations) abzustimmen. szzp1 sei immer der Bezeichner, der in alphanumerischer Sortierung vor szzp2 liegt.
Beispiel: PDT08-S01-D3-G10-V0001_0007

Das Zentrale Netz erfasst gemäß [gemSpec_Perf#GS-A_5014] an seinen Sicheren Zentralen Zugangspunkten (SZZP) die Datenmengen getrennt nach Richtungen Rxx. Dabei gibt die Richtung Rxx an, welche Dienstinstanz betroffen ist und ob der Fluss zur Instanz hin (Rz) oder von der Instanz weg (Rv) erfolgt.

Der Bezeichner Rxx setzt sich zusammen aus „Rz" für die Richtung zur Dienstinstanz hin und „Rv" für die Richtung von der Dienstinstanz weg sowie einem Bezeichner für die Dienstinstanz. Der Bezeichner für die Dienstinstanz setzt sich aus drei durch "_" getrennten Teilen zusammen. Einem Bezeichner für den logischen SZZP, einem Bezeichner für den Produkttypen und einem Bezeichner für den Anbieter des Dienstes. Die konkreten Bezeichner für die logischen SZZPs und Anbieter sind mit gematik Betrieb (Operations) abzustimmen. Die Bezeichner für die Produkttypen gibt Tabelle Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen vor.
Beispiel: PDT08-S11-D1-G02-Rv0001_PDT04_ARVTO

Für die VSDM-Produkttypen erfolgt abweichend zu [gemSpec_Perf#GS-A_5014] die Volumenerfassung für die VSDM-Produkttypen pro SZZP in Summe über Anbieter und VSDM-Produkttypen (nur aufgeschlüsselt nach Richtung).

Damit die Syntax der Bezeichner auch für diesen Ausnahmefall erhalten bleibt, wird als Produkttypbezeichner „VSDM" gesetzt und als Anbieterbezeichner „XXXXX".
Beispiel: PDT08-S11-D1-G02-Rz0035_VSDM_XXXXX

Für den Produkttyp VPN-Zugangsdienst werden zur Unterscheidung einzelner VPN-Konzentratoren zwei weitere Bezeichnungen VPNK-TI_X (VPN-Konzentrator TI) und VPNK-SIS_X (VPN-Konzentrator SIS) eingeführt. Der Platzhalter „X" ist ein eindeutiger Bezeichner eines VPN-Konzentrators und wird durch den Anbieter des VPN-

Zugangsdienstes vergeben. Es sind 32 Zeichen zulässig.
Beispiel: PDT09-S11-D1-G03-VPNK-TI_vpnk1.fra.providerx.de

Tabelle Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Rohdaten zeigt exemplarisch die in zwei Erfassungszeiträumen gemessenen Performance-Daten zu einzelnen Anfragen und Tabelle Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Performance_Kenngroessen die aus diesen generierten Performance-Kenngrößen.

Tabelle 9: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Dimensionen

ID	Performance-Dimension
D1	Last
D2	Bearbeitungszeit
D3	Verfügbarkeit

Tabelle 10: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Groessen

ID	Größe	Einheit
Dimension Last		
D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum.	Integer
D1-G02	Datenmenge [kByte] pro Richtung.	Integer
D1-G03	Datenmenge [kByte] in Richtung zum Internet.	Integer
D1-G04	Datenmenge [kByte] in Richtung vom Internet.	Integer
D1-G05	Anzahl der bestehenden VPN-Tunnel.	Integer
D1-G06	Anzahl der neu aufgebauten VPN-Tunnel.	Integer
D1-G07	Anzahl der abgebauten VPN-Tunnel.	Integer
D1-G08	Mittlerer Datendurchsatz pro Richtung in Mbits/s im Erfassungszeitraum.	Integer
D1-G09	Anzahl der im Erfassungszeitraum abgelehnten Aufrufe.	Integer
Dimension Bearbeitungszeit		
D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten.	Integer

D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.	Integer
D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps.	Integer
D2-G06	Mittel der RoundtripTime für IP-Pakete über alle Verbindungen von Anschlusspunkt zu Anschlusspunkt. [msec]	Integer
D2-G07	Verlustrate in % für IP-Pakete am Anschlusspunkt. Dieser Wert ist für alle Anschlusspunkte der Anbindungsvarianten SZZP, SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze zu ermitteln. Gemessen wird für SZZP jeweils an der Schnittstelle Richtung TI. Für SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze erfolgt die Messung an der Schnittstelle Richtung Internet am VPN-Anschlusspunkt und am VPN-Konzentrator.	Integer
D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat. [msec]	Integer
D2-G24	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps.	Integer
D2-G27	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers. [sec]	Integer
D2-G28	Größte Bearbeitungszeit im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers. [sec]	Integer
D2-G29	Anzahl der Bearbeitungszeiten mit Überschreitung der Bearbeitungszeitvorgabe.	Integer
D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit	Integer
D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe	Integer
Dimension Verfügbarkeit		
D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls.	Zeitstempel (Auflösung sec)

D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls.	Zeitstempel (Auflösung sec)
D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat. [%*1000]	Integer
D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit. [%*1000]	Integer
D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit. [%*1000]	Integer
D3-G18	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung" angebunden ist. [%*1000]	Integer
D3-G19	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung" angeschlossenen Produkttypen der TI. [%*1000]	Integer
D3-G22	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung" angeschlossenen Produkttypen der TI. [%*1000]	Integer
D3-G25	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung" angebunden ist. [%*1000]	Integer
D3-G26	Anzahl der Tage pro Monat mit einer Gesamt-Ausfalldauer größer einer Stunde in der Hauptzeit	Integer
D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum	Integer
D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum	Integer

Tabelle 11: Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen

ID	Produkttyp / Anwendungstyp	Produkttyp-Name / Anwendungsname
PDT01	gemProdT_OCSP_Proxy	OCSP-Responder-Proxy
PDT02	gemProdT_X.509_TSP_QES	Trust Service Provider X.509 QES

PDT03	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_eGK	Trust Service Provider X.509 nonQES - eGK
PDT04	gemProdT_TSL	TSL-Dienst
PDT05	gemProdT_St_Ampel	Störungsampel
PDT06	gemProdT_NamD	Namensdienst
PDT07	gemProdT_ZeitD	Zeitdienst
PDT08	gemProdT_ZentrNetz	Zentrales Netz der TI
PDT09	gemProdT_VPN_ZugD	VPN-Zugangsdienst
PDT10	gemProdT_SG_BestNetze	Sicherheitsgateway für Bestandsnetze
PDT11	gemProdT_KSR	Konfigurationsdienst
PDT12	gemProdT_eGK	eGK
PDT13	gemProdT_HBA	HBA
PDT14	gemProdT_SMC-B	SMC-B
PDT15	gemProdT_SMC-K	SMC-K
PDT16	gemProdT_SMC-KT	SMC-KT
PDT17	gemProdT_Kon	Konnektor
PDT18	gemProdT_KT	eHealth-Kartenterminal
PDT19	gemProdT_MobKT	Mobiles Kartenterminal
PDT20	gemProdT_FD_VSDM	Fachdienste VSDM (UFS)
PDT21	gemProdT_Intermediär_VSDM	Intermediär VSDM
PDT22	gemProdT_gematik_Root_CA	gematik-Root-CA
PDT23	gemProdT_FD_VSDM	Fachdienst VSDM (VSDD)
PDT24	gemProdT_FD_KOMLE	Fachdienst KOM-LE
PDT25	gemProdT_VZD	Verzeichnisdienst

PDT26	gemProdT_FD_VSDM	Fachdienst VSDM (CMS)
PDT27	gemProdT_CM_KOMLE	KOM-LE-Clientmodul
PDT29	gemProdT_FM_VSDM	Fachmodul VSDM
PDT31	gemProdT_CVC_TSP	Trust Service Provider CVC
PDT32	gemProdT_CVC-Root	CVC-Root
~~PDT33~~	~~gemProdT_HSM-B~~	~~HSM-B~~ *(ungültig, historisch)*
PDT34	gemProdT_mobKT_VSDM	Fachmodul VSDM (mobKT)
PDT35	gemProdT_KTR-AdV	KTR-AdV
PDT36	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_HBA	Trust Service Provider X.509 nonQES - HBA
PDT37	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_Komp	Trust Service Provider X.509 nonQES – Komponentenzertifikate
PDT38	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_SMC-B	Trust Service Provider X.509 nonQES – SMC-B
PDT39	gemProdT_HBA_G2.1	HBA_G2.1
PDT40	gemProdT_SMC-B_G2.1	SMC-B_G2.1
PDT41	gemProdT_ServiceMon	Service Monitoring
~~PDT42~~	~~gemProdT_KTR-AdV-Terminal~~	~~KTR-AdV-Terminal~~ *(ungültig, historisch)*
PDT43	gemProdT_Aktensystem_ePA	ePA-Aktensystem
PDT44	gemProdT_ePA_FdV	ePA-Frontend des Versicherten
PDT45	gemProdT_Basis-Consumer	Basis-Consumer
PDT46	gemProdT_KTR-Consumer	KTR-Consumer
PDT47	gemProdT_SigD	Signaturdienst
PDT48	gemProdT_SGD_ePA	Schlüsselgenerierungsdienst

~~PDT49~~	~~gemProdT_ePA-Modul_FdV~~	~~ePA-Modul Frontend des Versicherten~~ (ungültig, historisch)
PDT50	gemProdT_eRp_FD	E-Rezept-Fachdienst
PDT51	gemProdT_eRp_FdV	E-Rezept-Frontend des Versicherten
PDT52	gemProdT_IDP-Dienst	Identity Provider Dienst
PDT53	gemProdT_IDP-AuthModul	Identity Provider - Authentisierungsmodul
PDT54	WANDA Smart	WANDA Smart
PDT55	WANDA Smart Hosting	WANDA Smart Hosting
PDT56	WANDA Basic	WANDA Basic
PDT57	Anschlusspunkt SGW/SZZP	Anschlusspunkt am SGW/SZZP
PDT58	gemProdT_eRp_AdV	E-Rezept-Anwendungen des Versicherten
PDT59	gemProdT_APOVZD	Apothekenverzeichnis
PDT60	gemProdT_PKG	Private Key Generator
PDT61	gemProdT_FD_VSDM_nonGKV	VSDM Fachdienste (nonGKV) - UFS
PDT62	gemProdT_FD_VSDM_nonGKV	VSDM Fachdienste (nonGKV) - VSDD
PDT63	gemProdT_FD_VSDM_nonGKV	VSDM Fachdienste (nonGKV) - CMS
PDT64	gemProdT_TIM_FD	TI-Messenger Fachdienst
PDT65	gemProdT_TIM_Client	TI-Messenger Client
PDT66	gemProdT_VZD_FHIR	Verzeichnisdienst FHIR-Directory
PDT67	gemProdT_Konn_Highspeed	Highspeed Konnektor
PDT68	gemProdT_IDP-Sek	Sektoraler Identity Provider

Tabelle 12: Tab_gemKPT_Betr_Schnittstellenoperationen

Produkttyp / Anwen-dungstyp	ID	Schnittstellen::Operation	Beschreibung	Berichtsformat-Alias (sofern von Schnittstellen::Operation abweichend)
PDT01	S06	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)		
PDT02	S06	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)		
PDT02	S06	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status	ab PTV 1.9.3 (inkl.)	
PDT03	S06	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)		
PDT03	S06	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status	ab PTV 1.8.2-1 (inkl.)	
PDT04	S06	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)		
PDT04	S12	I_TSL_Download		
PDT04	S17	I_BNetzA_VL_Download::download_VL		
PDT05	S01	I*		
PDT06	S07	I_DNS_Service_Localization		

PDT06	S08	I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address		
PDT06	S09	I_DNS_Name_Resolution::get_FQDN		
PDT07	S13	I_NTP_Time_Information		
PDT08	S01	I*		
PDT08	S10	I_IP_Transport(P::Verbindung)		
PDT08	S11	I_IP_Transport(P::Verbindung+Richtung)		
PDT09	S01	I*		
PDT09	S08	I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address		
PDT09	S13	I_NTP_Time_Information		
PDT09	S15	I_Secure_Channel_Tunnel		
PDT10	S14	I_Secure_Access_Bestandsnetz		
PDT11	S02	I_KSRS_Download::list_Updates		
PDT11	S04	I_KSRS_Download::get_Updates		

PDT20	S01	I*		
PDT20	S02	getUpdateFlags		UFS.getUpdateFlags
PDT23	S01	I*		
PDT23	S02	PerformUpdates		VSDD.PerformUpdates
PDT23	S03	GetNextCommandPackage		VSDD.GetNextCommandPackage
PDT26	S01	I*		
PDT26	S02	PerformUpdates		CMS.PerformUpdates
PDT26	S03	GetNextCommandPackage		CMS.GetNextCommandPackage
PDT21	S01	I*		
PDT22	S06	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)		
PDT24	S01	I*		
PDT25	S01	I*		
PDT25	S16	I_Directory_Query		

PDT35	S01	I*		
PDT36	S01	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status		
PDT37	S18	I_CRL_Download		
PDT38	S01	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status		
PDT43	S01	I*	ePA-Aktensystem	
PDT43	S02	I_Authentication_Insurant::Login	Login-Operation	I_Authentication_Insurant::login
PDT43	S03	I_Authentication_Insurant::Renew	Operation zum Erhalt der Session (keep alive)	I_Authentication_Insurant::renew
PDT43	S04	I_Authentication_Insurant::Logout	Logout-Operation	I_Authentication_Insurant::logout
PDT43	S06	I_Authorization::getAuthorizationKey	Token anfordern aus LEU	
PDT43	S07	I_Authorization_Insurant::getAuthorizationKey	Token anfordern über FdV	
PDT48	S01	I*	Schlüsselgenerierungsdienst	
PDT48	S02	getPublicKey	Public Key anfordern	SGD.getPublicKey

PDT48	S03	getAuthenticationToken	Ausstellen des Auth-Tokens	SGD.getAuthenticationToken
PDT48	S04	KeyDerivation	Ableitung des Schlüssels	SGD.KeyDerivation
PDT47	S01	I*	Signaturdienst	
PDT47	S02	I_Remote_Sign_Operations::sign_Data	Erzeugen einer ECDSA-Signatur	SigD.sign_Data

Tabelle 13: Tab_gemKPT_Betr_UC_Anwendungsfallübersicht

Produkttyp / Anwendungstyp	ID	Anwendungsfall	Beschreibung	Berichtsformat-Alias
PDT23	A01	VSDD.UC_Update	Ausführung der Schnittstellenaufrufe S02 und S03 mit gleicher Conversation-ID im Messageblock	
PDT26	A01	CMS.UC_Update	Ausführung der Schnittstellenaufrufe S02 und S03 mit gleicher Conversation-ID im Messageblock	
PDT50	A01	ERP*		
PDT50	A02	ERP.UC_2_1	E-Rezept erzeugen	
PDT50	A03	ERP.UC_2_3	E-Rezept einstellen (Standard-Workflow)	
PDT50	A04	ERP.UC_3_1	E-Rezept durch Versicherte abrufen	
PDT50	A05	ERP.UC_3_3	Nachricht durch Versicherten übermitteln	
PDT50	A06	ERP.UC_3_6	E-Rezept durch Vertreter abrufen	
PDT50	A07	ERP.UC_4_1	E-Rezept durch Abgebenden abrufen	

PDT50	A08	ERP.UC_4_4	Quittung durch Abgebenden abrufen	
PDT50	A09	ERP.UC_4_7	Nachricht durch Abgebenden übermitteln	
PDT50	A10	ERP.UC_2_3_169	E-Rezept einstellen (Workflow-Steuerung durch Leistungserbringer)	
PDT50	A13	ERP.VAU	USE-CASE konnte nicht gelesen werden, wegen fehlender VAU Entschlüsselung.	
PDT50	A14	ERP.UC_2_3_200	E-Rezept PKV einstellen	
PDT52	A01	IDP*		
PDT52	A02	IDP.UC_1	Processing of Authorization Requests (TI)	
PDT52	A03	IDP.UC_2	Token Requests (TI)	
PDT52	A04	IDP.UC_3	Processing of Authorization Requests (Internet)	
PDT52	A05	IDP.UC_4	Token Requests (Internet)	
PDT52	A06	IDP.UC_5	Processing of Client-Response (pairing-based authentication) (TI)	
PDT52	A07	IDP.UC_6	Processing of Client-Response (SSO_TOKEN) (TI)	
PDT52	A08	IDP.UC_7	Processing of Client-Response (Card-based authentication) (TI)	
PDT52	A09	IDP.UC_8	Processing of Client-Response (pairing-based authentication) (Internet)	

PDT52	A10	IDP.UC_9	Processing of Client-Response (SSO_TOKEN) (Internet)	
PDT52	A11	IDP.UC_10	Processing of Client-Response (Card-based authentication) (Internet)	
PDT43	A01	ePA.UC_1	Bereitstellung des Verarbeitungskontextes der VAU	VAU_Context
PDT48	A01	SGD.UC_1	Authentisierung und Schlüsselableitung	
PDT59	A01	APO*		
PDT59	A02	APO.UC_1_1	Apothekeninformationen abrufen	

Tabelle 14: Tab_gemKPT_Betr_Zertifikatstypen

ID	Zertifikatstypen
Z01	HBA-Zertifikate (C.HP.QES): Root-Zert
Z02	HBA-Zertifikate (C.HP.QES): CA-Zert
Z03	HBA-Zertifikate (C.HP.QES): EE-Zert
Z04	eGK-Zertifikate (C.CH.AUT)
Z05	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.OSIG)
Z06	HBA-Zertifikate (C.HP.ENC)
Z07	SMC-B Zertifikate (C.HCI.ENC)
Z08	Konnektor-Zertifikate (SMC-K, C.NK.VPN)
Z09	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.AUT)
Z10	TLS Zertifikate der zentralen Dienste (C.ZD.TLS)
Z11	TLS Zertifikate der Fachdienste (C.FD.TLS)
Z12	TSL-Signerzertifikat

Z13	HBA-Zertifikate (C.HP.AUT)
Z14	HBA-Zertifikate (C.HP.AUT): CA-Zert
Z16	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.AUT): CA-Zert
Z17	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.ENC): CA-Zert
Z18	HBA-Zertifikate (C.HP.ENC): CA-Zert
Z19	gematikRoot-CA-Zert
Z20	Sonstige oben nicht genannte Zertifikate (z.B. für HBA-Vorläuferkarten)

Tabelle 15: Tab_gemKPT_Betr_Aufrufquelle

ID	Aufrufquelle
Q1	aus der TI
Q2	aus dem Internet

Tabelle 16: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Kenngroessen

Produkttyp - Schnittstelle						
Performance-Kenngröße	Performance-Größe	Störungs-ampel	Service-Level-Report	Performance-Report	Reports auf Basis Rohdaten	Reports auf Basis Service Monitoring
AdV-Server						
PDT35-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls			x		
PDT35-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls			x		
PDT35-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			

PDT35-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
OCSP-Proxy - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)						
PDT01-S06-D1-G01-Z20	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum					
PDT01-S06-D2-G03-Z20	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten					
PDT01-S06-D2-G04-Z20	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum					
PDT01-S06-D2-G05-Z20	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps					
PDT01-S06-D2-G08-Z20	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
PDT01-S06-D3-G10-Z20	Startzeitpunkt eines Ausfalls					
PDT01-S06-D3-G11-Z20	Endezeitpunkt eines Ausfalls					
PDT01-S06-D3-G14-Z20	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT01-S06-D3-G16-Z20	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
TSP-X.509QES - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp) - **bis gemProdT_X.509_TSP_QES_PTV_1.9.2-0 (inklusiv)**						
PDT02-S06-D1-	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		

G01-Z03-Qy						
PDT02-S06-D2-G03-Z03-Qy	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x		
PDT02-S06-D2-G04-Z03-Qy	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x		
PDT02-S06-D2-G05-Z03-Qy	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x		
PDT02-S06-D2-G08-Z03-Qy	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
PDT02-S06-D3-G10-Z03-Qy	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT02-S06-D3-G11-Z03-Qy	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT02-S06-D3-G14-Z03-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT02-S06-D3-G16-Z03-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
TSP-X.509QES - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status **- ab gemProdT_X.509_TSP_QES_PTV_1.9.3-0 (inklusiv)**						
PDT02-S06-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	

PDT02-S06-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT02-S06-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT02-S06-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT02-S06-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum				x	
PDT02-S06-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit					x
PDT02-S06-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit					x
PDT02-S06-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT02-S06-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
TSP-X.509nonQES - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp) - **bis gemProdT_X.509_TSP_nonQES_eGK_PTV_1.7.3-0 (inklusiv)**						
PDT03-S06-D1-G01-Zxx-Qy	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT03-S06-D2-G03-Zxx-Qy	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x		

PDT03-S06-D2-G04-Zxx-Qy	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x		
PDT03-S06-D2-G05-Zxx-Qy	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x		
PDT03-S06-D2-G08-Zxx-Qy	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
PDT03-S06-D3-G10-Zxx-Qy	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT03-S06-D3-G11-Zxx-Qy	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT03-S06-D3-G14-Zxx-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT03-S06-D3-G16-Zxx-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
TSP-X.509nonQES - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status - **ab gemProdT_X.509_TSP_nonQES_eGK_PTV_1.8.2-1 (inklusiv)**						
PDT03-S06-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT03-S06-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT03-S06-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der				x	

	Bearbeitungszeitvorgabe					
PDT03-S06-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT03-S06-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum				x	
PDT03-S06-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit					x
PDT03-S06-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit					x
PDT03-S06-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT03-S06-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
TSL-Dienst - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)						
PDT04-S06-D1-G01-Z12	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT04-S06-D2-G03-Z12	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x		
PDT04-S06-D2-G04-Z12	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x		
PDT04-S06-D2-G05-Z12	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x		

PDT04-S06-D2-G08-Z12	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
PDT04-S06-D3-G10-Z12	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT04-S06-D3-G11-Z12	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT04-S06-D3-G12-Z12	Verfügbarkeit pro Monat		x			
TSL-Dienst - I_TSL_Download						
PDT04-S12-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT04-S12-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT04-S12-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT04-S12-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x			
TSL-Dienst - I_BNetzA_VL_Download::download_VL						
PDT04-S17-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT04-S17-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT04-S17-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		

PDT04-S17-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x			
TSP-X.509nonQES - Komponentenzertifikate, CRL-Dienst – I_CRL_Download						
PDT37-S18-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT37-S18-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT37-S18-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT37-S18-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x			
Störungsampel						
PDT05-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT05-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls			x		
PDT05-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls			x		
PDT05-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT05-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
Namensdienst - I_DNS_Service_Localization						
PDT06-S07-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		

PDT06-S07-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x		
PDT06-S07-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x		
PDT06-S07-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x		
PDT06-S07-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
PDT06-S07-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT06-S07-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT06-S07-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT06-S07-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
Namensdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address						
PDT06-S08-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT06-S08-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x		
PDT06-S08-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x		
PDT06-S08-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-	x		x		

	Quantilschranke des Produkttyps					
PDT06-S08-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
PDT06-S08-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT06-S08-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT06-S08-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT06-S08-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
Namensdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_FQDN						
PDT06-S09-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT06-S09-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT06-S09-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT06-S09-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT06-S09-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
Zeitdienst - I_NTP_Time_Information						
PDT07-S13-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		

PDT07-S13-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT07-S13-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x			
Zentrales Netz						
PDT08-S01-D2-G06	Mittel der RoundtripTime für IP-Pakete über alle Verbindungen von Anschlusspunkt zu Anschlusspunkt	x	x	x		
PDT08-S01-D2-G07	Verlustrate in % für IP-Pakete am Anschlusspunkt. Dieser Wert ist für alle Anschlusspunkte der Anbindungsvarianten SZZP, SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze zu ermitteln. Gemessen wird für SZZP jeweils an der Schnittstelle Richtung TI. Für SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze erfolgt die Messung an der Schnittstelle Richtung Internet am VPN-Anschlusspunkt und am VPN-Konzentrator.	x	x	x		
PDT08-S01-D3-G10-Vxx	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT08-S01-D3-G11-Vxx	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		

PDT08-S01-D3-G18	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption "einfache Anbindung" angebunden ist.		x			
PDT08-S01-D3-G19	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung" angeschlossenen Produkttypen der TI.		x			
PDT08-S01-D3-G22	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung"angeschlossenen Produkttypen der TI.		x			
PDT08-S01-D3-G25	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung" angebunden ist.		x			
Zentrales Netz - I_IP_Transport(P::Verbindung)						

PDT08-S10-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT08-S10-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT08-S11-D1-G02-Rxx	Datenmenge (kByte) und Richtung. Die Datenmenge wird an jedem Anschlusspunkt an das zentrale Netz der TI separat erfasst (SZZP und SZZP-light).	x	x	x		
VPN-Zugangsdienst						
PDT09-S01-D1-G08	Mittlerer Datendurchsatz pro Richtung in Mbit/s im Erfassungszeitraum					
VPN-Zugangsdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address						
PDT09-S08-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum					
PDT09-S08-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten					
PDT09-S08-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum					
PDT09-S08-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps					
PDT09-S08-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
PDT09-S08-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls					

PDT09-S08-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls					
PDT09-S08-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT09-S08-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
VPN-Zugangsdienst - I_NTP_Time_Information						
PDT09-S13-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls					
PDT09-S13-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls					
PDT09-S13-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT09-S13-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
VPN-Zugangsdienst - I_Secure_Channel_Tunnel						
PDT09-S15-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls					
PDT09-S15-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls					
PDT09-S15-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT09-S15-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			

PDT09-S15-D1-G05	Anzahl der bestehenden VPN-Tunnel					
PDT09-S15-D1-G06	Anzahl der neu aufgebauten VPN-Tunnel					
PDT09-S15-D1-G07	Anzahl der abgebauten VPN-Tunnel					
Sicherheitsgateway KV-Safenet - I_Secure_Access_Bestandsnetz						
PDT10-S14-D1-G02	Datenmenge (kByte) pro Verbindung und Richtung	x		x		
PDT10-S14-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT10-S14-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT10-S14-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT10-S14-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
Konfigurationsdienst - I_KSRS_Download::get_Updates						
PDT11-S04-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT11-S04-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x		
PDT11-S04-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x		

PDT11-S04-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x		
PDT11-S04-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
PDT11-S04-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT11-S04-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT11-S04-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x			
Konfigurationsdienst – I_KSRS_Download::list_Updates						
PDT11-S02-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT11-S02-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x		
PDT11-S02-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x		
PDT11-S02-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x		
PDT11-S02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
PDT11-S02-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		

PDT11-S02-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT11-S02-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x			
Intermediär VSDM						
PDT21-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum					
PDT21-S01-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten		x			
PDT21-S01-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum					
PDT21-S01-D2-G24	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps		x			
PDT21-S01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
PDT21-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls					
PDT21-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls					
PDT21-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT21-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
gematik-Root-CA - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)						

PDT22-S06-D1-G01-Zxx	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT22-S06-D2-G03-Zxx	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x		
PDT22-S06-D2-G04-Zxx	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x		
PDT22-S06-D2-G05-Zxx	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x		
PDT22-S06-D2-G08-Zxx	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
PDT22-S06-D3-G10-Zxx	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT22-S06-D3-G11-Zxx	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT22-S06-D3-G14-Zxx	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT22-S06-D3-G16-Zxx	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
KOM-LE Fachdienst						
PDT24-S01-D2-G27	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an				x	

	den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers					
PDT24-S01-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum				x	
PDT24-S01-D2-G28	Größte Bearbeitungszeit im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers				x	
PDT24-S01-D1-G02	Datenmenge (KByte) pro Verbindung und Richtung				x	
PDT24-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT24-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls				x	
PDT24-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls				x	
PDT24-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit				x	
PDT24-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit				x	

Verzeichnisdienst – I_Directory_Query						
PDT25-S16-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT25-S16-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x		
PDT25-S16-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x		
PDT25-S16-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x		
PDT25-S16-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x			
Verzeichnisdienst						
PDT25-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT25-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT25-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT25-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT25-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
TSP-X.509nonQES - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status - **gemProdT_X.509_TSP_nonQES_HBA**						

PDT36-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT36-S01-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT36-S01-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT36-S01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT36-S01-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum				x	
PDT36-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit					x
PDT36-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit					x
PDT36-S01-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum.				x	
PDT36-S01-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
TSP-X.509nonQES - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status - **gemProdT_X.509_TSP_nonQES_SMC-B**						
PDT38-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	

PDT38-S01-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT38-S01-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT38-S01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT38-S01-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum				x	
PDT38-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit					x
PDT38-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit					x
PDT38-S01-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum.				x	
PDT38-S01-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
E-Rezept						
PDT50-A01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit				x	
PDT50-A01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit				x	
PDT50-A01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit in RU/TU				x	

PDT50-A01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit in RU/TU				x	
PDT50-A02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT50-A03-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT50-A04-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT50-A05-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT50-A06-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT50-A07-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT50-A08-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT50-A09-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT50-A10-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT50-A14-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT50-A02-D1-G02	Datenmenge				x	
PDT50-A03-D1-G02	Datenmenge				x	

PDT50-A04-D1-G02	Datenmenge				x	
PDT50-A05-D1-G02	Datenmenge				x	
PDT50-A06-D1-G02	Datenmenge				x	
PDT50-A07-D1-G02	Datenmenge				x	
PDT50-A08-D1-G02	Datenmenge				x	
PDT50-A09-D1-G02	Datenmenge				x	
PDT50-A10-D1-G02	Datenmenge				x	
PDT50-A14-D1-G02	Datenmenge				x	
PDT50-A02-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A03-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A04-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A05-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A06-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	

PDT50-A07-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A08-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A09-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A10-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A14-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A02-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A03-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A04-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A05-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A06-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A07-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A08-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A09-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	

PDT50-A10-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A14-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT50-A02-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT50-A03-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT50-A04-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT50-A05-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT50-A06-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT50-A07-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT50-A08-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT50-A09-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT50-A10-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT50-A14-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT50-A02-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der				x	

	Bearbeitungszeitvorgabe					
PDT50-A03-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT50-A04-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT50-A05-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT50-A06-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT50-A07-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT50-A08-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT50-A09-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT50-A10-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT50-A14-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT50-A02-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten				x	

	[msec] im Erfassungszeitraum.					
PDT50-A03-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A04-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A05-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A06-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A07-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A08-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A09-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A10-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A14-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A02-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	

PDT50-A03-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A04-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A05-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A06-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A07-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A08-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A09-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A10-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT50-A14-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
IdP-Dienst						
PDT52-A01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit				x	
PDT52-A01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit				x	
PDT52-A02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	

PDT52-A03-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT52-A04-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT52-A05-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT52-A06-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT52-A07-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT52-A08-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT52-A09-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT52-A10-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT52-A11-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT52-A02-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A03-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A04-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A05-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	

PDT52-A06-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A07-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A08-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A09-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A10-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A11-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A02-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A03-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A04-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A05-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A06-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A07-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A08-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	

PDT52-A09-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A10-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A11-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT52-A02-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT52-A03-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT52-A04-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT52-A05-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT52-A06-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT52-A07-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT52-A08-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT52-A09-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT52-A10-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT52-A11-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	

PDT52-A02-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT52-A03-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT52-A04-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT52-A05-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT52-A06-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT52-A07-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT52-A08-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT52-A09-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT52-A10-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT52-A11-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
ePA Aktensystem - I*						

PDT43-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit [%*1000]					x
PDT43-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit [%*1000]					x
ePA Aktensystem - I_Authentication_Insurant::login						
PDT43-S02-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT43-S02-D2-G03	Anzahl der summierten Bearbeitungszeiten				x	
PDT43-S02-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum				x	
PDT43-S02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT43-S02-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT43-S02-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
ePA Aktensystem - I_Authentication_Insurant::renew						
PDT43-S03-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT43-S03-D2-G03	Anzahl der summierten Bearbeitungszeiten				x	
PDT43-S03-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum				x	

PDT43-S03-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT43-S03-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT43-S03-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
ePA Aktensystem - I_Authentication_Insurant::logout						
PDT43-S04-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT43-S04-D2-G03	Anzahl der summierten Bearbeitungszeiten				x	
PDT43-S04-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum				x	
PDT43-S04-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT43-S04-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT43-S04-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
ePA Aktensystem - I_Authorization::getAuthorizationKey						
PDT43-S06-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT43-S06-D2-G03	Anzahl der summierten Bearbeitungszeiten				x	

PDT43-S06-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum				x	
PDT43-S06-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT43-S06-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT43-S06-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
ePA Aktensystem - I_Authorization_Insurant::getAuthorizationKey						
PDT43-S07-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT43-S07-D2-G03	Anzahl der summierten Bearbeitungszeiten				x	
PDT43-S07-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum				x	
PDT43-S07-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT43-S07-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT43-S07-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
ePA Aktensystem - ePA.UC_1						
PDT43-A01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	

PDT43-A01-D2-G03	Anzahl der summierten Bearbeitungszeiten				x	
PDT43-A01-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum				x	
PDT43-A01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT43-A01-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT43-A01-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
Schlüsselgenerierungsdienst - I*						
PDT48-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit [%*1000]					x
PDT48-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit [%*1000]					x
Schlüsselgenerierungsdienst - GetPublicKey						
PDT48-S02-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT48-S02-D2-G03	Anzahl der summierten Bearbeitungszeiten				x	
PDT48-S02-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum				x	
PDT48-S02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat. [msec]				x	

PDT48-S02-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT48-S02-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
Schlüsselgenerierungsdienst - SGD.UC_1						
PDT48-A01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT48-A01-D2-G03	Anzahl der summierten Bearbeitungszeiten				x	
PDT48-A01-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum				x	
PDT48-A01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT48-A01-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT48-A01-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
Signaturdienst - I*						
PDT47-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit [%*1000]					x
PDT47-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit [%*1000]					x
Signaturdienst - I_Remote_Sign_Operations::sign_Data						

PDT47-S02-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT47-S02-D2-G03	Anzahl der summierten Bearbeitungszeiten				x	
PDT47-S02-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum				x	
PDT47-S02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat [msec]				x	
PDT47-S02-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT47-S02-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
Fachdienste VSDM (UFS, VSDD,CMS) - bis gemProdT_FD_VSDM_PTV_1.6.2-0 (inklusiv)						
PDT20-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT20-S01-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x	x	x		
PDT20-S01-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum	x		x		
PDT20-S01-D2-G24	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps	x	x	x		
PDT20-S01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat. [msec]		x			

PDT20-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT20-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT20-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT20-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
PDT23-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT23-S01-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x	x	x		
PDT23-S01-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum	x		x		
PDT23-S01-D2-G24	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps	x	x	x		
PDT23-S01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat. [msec]		x			
PDT23-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT23-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT23-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			

PDT23-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
PDT26-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x		
PDT26-S01-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x	x	x		
PDT26-S01-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum	x		x		
PDT26-S01-D2-G24	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps	x	x	x		
PDT26-S01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat. [msec]		x			
PDT26-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT26-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x		
PDT26-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x			
PDT26-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x			
Fachdienste VSDM (UFS, VSDD,CMS) - ab gemProdT_FD_VSDM_PTV_1.3.0-0 (inklusiv)						
PDT20-S02-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	

PDT20-S02-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT20-S02-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT20-S02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat. [msec]				x	
PDT20-S02-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit					x
PDT20-S02-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit					x
PDT20-S02-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum.				x	
PDT20-S02-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT23-A01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT23-A01-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT23-A01-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT23-A01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat. [msec]				x	
PDT23-A01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit					x

PDT23-A01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit					x
PDT23-A01-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum.				x	
PDT23-A01-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT26-A01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
PDT26-A01-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT26-A01-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT26-A01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat. [msec]				x	
PDT26-A01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit					x
PDT26-A01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit					x
PDT26-A01-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum.				x	
PDT26-A01-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum.				x	
Apothekenverzeichnis						

PDT59-A01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit.				x	
PDT59-A01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit				x	
PDT59-A02-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	
PDT59-A02-D1-G02	Datenmenge				x	
PDT59-A02-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [ms] im Erfassungszeitraum				x	
PDT59-A02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat				x	
PDT59-A02-D2-G30	Maximale Bearbeitungszeit				x	
PDT59-A02-D2-G31	Anteil Bearbeitungen innerhalb der Bearbeitungszeitvorgabe				x	
PDT59-A02-D3-G30	Fehlerquote im Erfassungszeitraum				x	
PDT59-A02-D3-G31	Anzahl der fehlerhaften Aufrufe im Erfassungszeitraum				x	

Tabelle 17: Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Rohdaten

Zeitpunkt Anfrage	fehlerfrei bearbeitet: ja/nein	Bearbeitungsdauer [msec]
14.07.2014 13:30:01	ja	907

14.07.2014 13:30:47	ja	830
14.07.2014 13:31:05	ja	790
14.07.2014 13:31:13	ja	719
14.07.2014 13:32:02	ja	1013
14.07.2014 13:32:32	ja	1026
14.07.2014 13:32:33	ja	920
14.07.2014 13:34:23	ja	760
14.07.2014 13:34:31	ja	840
14.07.2014 13:34:55	ja	710
14.07.2014 13:35:03	ja	828
14.07.2014 13:35:09	ja	730
14.07.2014 13:35:15	ja	731
14.07.2014 13:35:17	ja	864
14.07.2014 13:35:17	ja	1708
14.07.2014 13:35:18	nein	-
14.07.2014 13:35:40	ja	901
14.07.2014 13:38:22	ja	839
14.07.2014 13:39:06	ja	1280
14.07.2014 13:39:16	ja	1189
14.07.2014 13:39:34	ja	844

Tabelle 18: Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Performance_Kenngroessen

TSP-X.509nonQES - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp) - HBA-Zertifikate (C.HP.ENC)	
Größe	Wert

Erfassungszeitraum	von	14.07.2014 13:30:00
	bis	14.07.2014 13:34:59
PDT03-S06-D1-G01-Z06	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum	10
PDT03-S06-D2-G03-Z06	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	10
PDT03-S06-D2-G04-Z06	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum	8515
PDT03-S06-D2-G05-Z06	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	0
Erfassungszeitraum	von	14.07.2014 13:35:00
	bis	14.07.2014 13:39:59
PDT03-S06-D1-G01-Z06	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum	11
PDT03-S06-D2-G03-Z06	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	10
PDT03-S06-D2-G04-Z06	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum	9914
PDT03-S06-D2-G05-Z06	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	1

7 Anhang B – Verzeichnisse

7.1 Abkürzungen

Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis

Kürzel	Erläuterung
CMS	Card Management System
DVO	Dienstleister-vor-Ort
eGK	elektronische Gesundheitskarte
ePA	elektronische Patientenakte
FAD	Fachanwendungsspezifischer Dienst
GTI	Gesamtverantwortlicher TI
gSMC-K	gerätespezifische Security Module Card Konnektor
gSMC-KT	gerätespezifische Security Module Card Kartenterminal
HBA	Heilberufsausweise
HSM-B	Hardware Security Module-B
ITSM	IT-Service Management
KT	Kartenterminal
OCSP-R Proxy	OCSP-Responder Proxy
PU	Produktivumgebung
QES	Qualifizierte Elektronische Signatur
SK	Servicekomponenten
SGD	Schlüsselgenerierungsdienst
SGW	Sicherheitsgateway
SLA	Service Level Agreement

SL	Service Level
SMC-B	Secure Module Card-B
SPOC	Single Point of Contact
SV	Serviceverantwortlicher
TI	Telematikinfrastruktur
TIP	Telematikinfrastruktur-Plattform
TSP	Trust Service Provider
TU	Testumgebung
UFS	Update Flag Service
UHD	User Help Desk
VHD	Versicherten Help Desk
VSD	Versichertenstammdaten
VSDD	Versichertenstammdatendienst
VSDM	Versichertenstammdatenmanagement
WANDA Basic	Weitere Anwendungen für den Datenaustausch ohne Nutzung der TI oder derer kryptografischen Identitäten
WANDA Smart	Weitere Anwendungen für den Datenaustausch mit Nutzung der TI oder derer kryptografischen Identitäten für eigene Anwendungszwecke

7.2 Glossar

Das Glossar wird als eigenständiges Dokument (vgl. [gemGlossar]) zur Verfügung gestellt.

7.3 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anbieterkonstellation 18

7.4 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer 14
Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_Betriebliche Rolle_Anbieterkonstellationen 22
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer 28
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM.....29
Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_Anbieter_UHD/VHD.....34
Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen 38
Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM 39
Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM.....40
Tabelle 9: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Dimensionen 45
Tabelle 10: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Groessen.....45
Tabelle 11: Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen 47
Tabelle 12: Tab_gemKPT_Betr_Schnittstellenoperationen 51
Tabelle 13: Tab_gemKPT_Betr_UC_Anwendungsfallübersicht 55
Tabelle 14: Tab_gemKPT_Betr_Zertifikatstypen 57
Tabelle 15: Tab_gemKPT_Betr_Aufrufquelle.....58
Tabelle 16: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Kenngroessen 58
Tabelle 17: Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Rohdaten.....101
Tabelle 18: Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Performance_Kenngroessen 102
Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis.....104

7.5 Referenzierte Dokumente

7.5.1 Dokumente der gematik

Die nachfolgende Tabelle enthält die Bezeichnung der in dem vorliegenden Dokument referenzierten Dokumente der gematik zur Telematikinfrastruktur. Der mit der vorliegenden Version korrelierende Entwicklungsstand dieser Konzepte und Spezifikationen wird pro Release in einer Dokumentenlandkarte definiert; Version und Stand der referenzierten Dokumente sind daher in der nachfolgenden Tabelle nicht aufgeführt. Deren zu diesem Dokument jeweils gültige Versionsnummern sind in der aktuellen, von der gematik veröffentlichten Dokumentenlandkarte enthalten, in der die vorliegende Version aufgeführt wird.

[Quelle]	Herausgeber (Erscheinungsdatum): Titel
[gemGlossar]	gematik: Glossar der Telematikinfrastruktur

[gemKPT_Arch_TIP]	gematik: Konzept Architektur der TI-Plattform
[gemRL_Betr_TI]	gematik: Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI
[gemSpec_Perf]	gematik: Übergreifende Spezifikation Performance und Mengengerüst TI-Plattform

7.5.2 Weitere Dokumente

[Quelle]	**Herausgeber (Erscheinungsdatum): Titel**
[RFC2119]	RFC 2119 (März 1997): Key words for use in RFCs to Indicate Requirement Levels S. Bradner, http://tools.ietf.org/html/rfc2119