

Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur

**Anlage 1
zum
Vertrag über die
Zulassung als Anbieter
der operativen
Betriebsleistung

Service Level**

Version: 1.1.1
Revision:
Stand: 21.11.2023
Status: freigegeben
Klassifizierung: öffentlich
Referenzierung: [gemZUL_Anb_OBL_Anlage1_SL]

Service Level

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

Neuerstellung.

Dokumentenhistorie

Version	Stand	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
1.0.0	26.5.2023		Freigegeben	gematik
1.1.0	13.7.2023		Bei ITSM-SL-059 in Kapitel 3.4 Afo-Referenz aktualisiert.	gematik
1.1.1	21.11.2023		redaktionelle Anpassungen	gematik

Service Level

Inhaltsverzeichnis

Dokumentinformationen	2
Inhaltsverzeichnis.....	3
1 Service Level	4
1.1 Gegenstand der Service Level	4
1.2 Rechtsfolgen von Service-Level-Abweichungen	4
1.2.1 Zeitpunkt der Berechnung	4
1.2.2 Berechnung eines Malus.....	4
1.3 Messung und Erfassung der Service Level	4
1.4 Berichterstellung.....	5
1.5 Prüfung und Messung durch die gematik	5
2 Technische Service Level	6
2.1 Leistungsübergabepunkte und Messverfahren.....	6
2.2 Malusregelung.....	6
2.3 Definition Servicezeiten	8
2.4 SL-Verfügbarkeit	8
2.5 SL Performance	9
3 Organisatorische Service Level	10
3.1 Leistungsübergabepunkt und Messverfahren	10
3.2 Malusregelung.....	10
3.3 Definition Servicezeiten	11
3.4 Organisatorische Service-Level-Werte	12
4 Deckelung der Maluswerte.....	14

Service Level

1 Service Level

1.1 Gegenstand der Service Level

Der Zulassungsnehmer ist verpflichtet, die gemäß „Vertrag über die Zulassung als Anbieter der operativen Betriebsleistung“ (im Folgenden „Vertrag“ genannt) und dessen Anlagen geschuldeten Leistungen in der nachfolgend aufgeführten Art und Weise, Qualität und Quantität gemäß den aufgeführten Leistungsübergabepunkten und Messverfahren zu erbringen.

Die Service Level (SL) enthalten Kennzahlen für die Messung und Überprüfung der Vertragskonformität der jeweiligen Leistungen während des Betriebs sowie für die Sanktionierung nicht vertragskonform erbrachter Leistungen während des Betriebs. Basis der SL-Bewertung ist der monatliche Service Level-Report gemäß [gemRL_Betr_TI]. Die gematik behält sich vor, durch eigene Messungen oder Messungen Dritter sowie Überprüfungen von Performance-Rohdaten die berichteten Werte zu verifizieren und zu korrigieren.

1.2 Rechtsfolgen von Service-Level-Abweichungen

Werden definierte Service Level nicht erfüllt, muss der Zulassungsnehmer eine Vertragsstrafe zahlen. Der zu zahlende Betrag richtet sich nach dem in diesem Dokument für den jeweiligen Service Level definierten „Malus“, der sich an der vereinbarten Berechnungsgrundlage orientiert, sowie der „Deckelung des Malus“.

1.2.1 Zeitpunkt der Berechnung

Die Berechnung eines etwaigen Malusbetrags erfolgt im Rahmen des auf den Bewertungszeitraum folgenden Service-Review-Meetings gemäß [gemRL_Betr_TI]. Sofern dies aufgrund von Klärungspunkten nicht möglich sein sollte, wird dies die gematik dem Zulassungsnehmer mitteilen, das Ergebnis ermitteln und die Berechnung so zeitnah wie möglich, spätestens jedoch im übernächsten Service-Review-Meeting, nachholen.

1.2.2 Berechnung eines Malus

Die Berechnungsgrundlage für die Bestimmung des jeweiligen Malus bilden die monatlichen Service Einnahmen entsprechend der Vertragsregelung.

Soweit mehrere Service Level verletzt werden (Malus), erfolgt eine Bestimmung der Gesamt-Malushöhe durch Addition der Malusse und Anwendung auf die monatlichen Service Einnahmen unter Berücksichtigung der Deckelung gemäß Kapitel 4.

Die Malusberechnung bezieht sich ausschließlich auf Verfehlungen in der Produktivumgebung (PU). Andere Betriebsumgebungen sind in dem Kontext nicht relevant.

Die Berechnung des Malus wird in den Kapiteln 2 und 3 erläutert.

1.3 Messung und Erfassung der Service Level

Grundsätzlich werden alle technischen Performance-Kenngrößen, welche Grundlage für die Berechnung der technischen Service Level sind, durch den Zulassungsnehmer selbständig gemessen und erfasst. Darüber hinaus werden diese Kenngrößen durch das

Service Level

Rohdatenreporting über die Betriebsdatenerfassung ermittelt. Zusätzlich werden Erreichbarkeiten durch das zentrale TI-Service-Monitoring festgestellt. Die organisatorischen Service Level-relevanten Kenngrößen werden durch das übergreifende TI-ITSM-System der gematik erfasst. Auf Basis dieser Daten werden im TI-ITSM-System der gematik die Werte der Service Level-Kenngrößen berechnet und im Service Level-Report ausgewiesen. Den Service Level-Report hat der Zulassungsnehmer fristgemäß zu kommentieren und freizugeben (siehe [Tabelle 5: Organisatorische Service Level]).

Die Abstimmung der Service Level-Kenngrößen erfolgt rechtzeitig vor erstmaliger Aufnahme des Service Level Managements im Rahmen des Nachweises der betrieblichen Eignung.

1.4 Berichterstellung

Der Nachweis über die Erfüllung der Service Level erfolgt regelmäßig einmal monatlich durch den vom Gesamtverantwortlichen TI (GTI) im TI-ITSM-System bereitgestellten Service-Level-Report. Der Zulassungsnehmer ist für die vollständige, rechtzeitige sowie sachlich und inhaltlich korrekte Bereitstellung der Service Level-Werte verantwortlich. Fehlende Werte sind vom Zulassungsnehmer fristgemäß nachzutragen. Negative Soll-Ist-Abweichungen sind vom Zulassungsnehmer in Textform zu begründen sowie Maßnahmen zur Behebung und zukünftige Maßnahmen qualifiziert zu beschreiben. Ggf. ist mangelndes Verschulden substantiiert darzulegen (siehe Ziffer 7 Abs. 2 des Vertrages). Liefertreue (Termin, Vollständigkeit, sachliche und inhaltliche Richtigkeit) des technischen Performance-Reportings (Lieferung der Rohdaten-Performance-Berichte) sowie der Bereitstellung des Service Level-Reports werden im Service Level-Report selbst ausgewiesen und bewertet.

Die Auswertung der Service Level für den Bewertungszeitraum erfolgt gemeinsam zwischen Zulassungsnehmer und der gematik im auf den Bewertungszeitraum folgenden Service Review Meeting.

1.5 Prüfung und Messung durch die gematik

Die gematik ist berechtigt, die Einhaltung der technischen Service Level durch eigene Messungen zu überprüfen oder durch einen sachverständigen Dritten überprüfen zu lassen.

Zur Messung der Verfügbarkeit werden die Ergebnisse des zentralen TI-Service Monitorings verwendet. Zeiträume, in denen vom Zulassungsnehmer keine oder invalide technische Performancedaten vorliegen, gelten grundsätzlich als Ausfallzeiten.

Die Werte der organisatorischen Service Level werden im TI-ITSM-System der gematik gemessen und erfasst. Im TI-ITSM-System der gematik nicht messbare Service Level Kenngrößen hat der Zulassungsnehmer im Service Level-Report bereitzustellen.

Service Level

2 Technische Service Level

Technische Service Level definieren Metriken für die Quantität und Qualität der vom Zulassungsnehmer zur Verfügung zu stellenden IT-Dienste bzw. -Produkte.

2.1 Leistungsübergabepunkte und Messverfahren

Alle für die Berechnung relevanten Daten basieren auf den jeweils vom Zulassungsnehmer übermittelten Performance-Rohdaten bzw. dem Ergebnis des Probing im Rahmen des TI-Service-Monitorings. Die Anforderungen an die Bereitstellung und Übermittlung der Performance-Rohdaten sind in [gemSpec_Perf] definiert.

Die technischen Service Level beziehen sich auf die für den jeweiligen Produkttypen definierten Performance-Kenngrößen.

2.2 Malusregelung

Die Berechnung des Malus basierend auf den monatlichen Service Einnahmen erfolgt nach folgenden Regeln.

Tabelle 1: Definitionen zur Malusregelung technische SL

Abkürzung	Bezeichnung
M; AM	Angaben zur Malusregelung Die Pönalenberechnung (Malus) erfolgt nach folgenden Regeln: <u>Zeitregel für Bearbeitungszeiten</u> Der Malus (M) errechnet sich pro Abweichung (AM) des aus Messungen ermittelten, vom Zulassungsnehmer erreichten Ist-Mittelwerts vom zu erreichenden SOLL-Wert aus der Spalte „SL-Wert“ (Tabelle 3: Technische Service Level / Malus (PU) – Performance - Mittlere Bearbeitungszeit der Performancedaten). Jede begonnene Überschreitung des SOLL-Werts der Bearbeitungszeiten um den Wert AM berechtigt die gematik, eine Vertragsstrafe in Höhe des Prozentsatzes M basierend auf den monatlichen Service Einnahmen, anzusetzen. Beispiel 1: AM: + 2 ms; M: 2 %; Malusdeckelung: 5% SOLL-Wert SL PDTxx-Ayy-D2-G08: 70 ms IST-Wert SL PDTxx-Ayy-D2-G08: 71 ms Abweichung: 1 ms ist größer als Null und kleiner als einfache Malusabweichung +2 ms (begonnene Überschreitung) ⇒ Anwendung des einfachen Malus für diesen SL, Malus 2 % Beispiel 2:

Service Level

Abkürzung	Bezeichnung
	AM: + 2 ms; M: 2 %; Malusdeckelung: 5% SOLL-Wert SL PDTxx-Ayy-D2-G08: 70 ms IST-Wert SL PDTxx-Ayy-D2-G08: 73 ms Abweichung: 1 AM < 3 ms <= 2 AM (+4 ms) ⇒ Anwendung des zweifachen Malus für diesen SL, Malus 4 % Beispiel 3: AM: + 2 ms; M: 2 %; Malusdeckelung: 5% SOLL-Wert SL PDTxx-Ayy-D2-G08: 70 ms IST-Wert SL PDTxx-Ayy-D2-G08: 96 ms Abweichung: 12 AM < 26 ms <= 13 AM ⇒ Anwendung des dreizehnfachen-fachen Malus für diesen SL, Malus 26 % ⇒ Malusdeckelung für diesen SL ist erreicht (5%) <u>Prozentregel für Verfügbarkeiten</u> Der Malus (M) errechnet sich pro Abweichung (AM) des aus Messungen ermittelten, vom Zulassungsnehmer erreichten IST-Wertes vom zu erreichenden SOLL-Wert aus Spalte „SL-Wert“ (Tabelle 2: Technische Service Level / Malus (PU) – Verfügbarkeiten). Bei einem im Vergleich zum SOLL-Wert kleineren IST-Wert ist je angefangener Unterschreitung um den Wert AM eine Vertragsstrafe gemäß des Prozentsatzes M basierend auf dem monatlichen Servicepreis, anzusetzen. Beispiel 1: AM: - 0,5 %; M: 2 %; Malusdeckelung: 5% SOLL-Wert SL PDTxx-S01-D3-G14 in der PU: 99,99 % IST-Wert SL PDTxx-S01-D3-G14: 99,45 % Abweichung: 1 AM < 0,54 % <= 2 AM (2 x begonnene Unterschreitung) ⇒ Anwendung des zweifachen Malus für diesen SL, Malus 4 % Beispiel 2: AM: - 0,5 %; M: 2 %; Malusdeckelung: 5% SOLL-Wert SL PDTxx-S01-D3-G16: 85 % IST-Wert SL PDTxx-S01-D3-G16: 83,50 %

Service Level

Abkürzung	Bezeichnung
	Abweichung: $2 \text{ AM} < \mathbf{1,5 \%} \leq 3 \text{ AM}$ (3 x begonnene Unterschreitung) ⇒ Anwendung des dreifachen Malus für diesen SL, Malus 6 % ⇒ Malusdeckelung für diesen SL ist erreicht (5%)

2.3 Definition Servicezeiten

Die Servicezeiten (Haupt- und Nebenzeiten) der vom Zulassungsnehmer bereitzustellenden Produkte und Komponenten werden in [gemSpec_Perf] spezifisch festgelegt.

2.4 SL-Verfügbarkeit

Es sind folgende für den Zulassungsnehmer relevante Informationen als Grundlage zur Ermittlung der SL-Verfügbarkeit verbindlich festgelegt:

- Details zur Definition der Verfügbarkeit sowie zur Ermittlung der Messergebnisse als Grundlage für die Berechnung der IST-Werte siehe Dokument [gemSpec_Perf]
- SOLL-Werte für die Verfügbarkeiten siehe Dokument [gemSpec_Perf] - jeweils in spezifischen Anforderungen
- Definition des Wartungsfensters siehe Dokument [gemSpec_Perf] - jeweils in spezifischen Anforderungen
- Definition der Performance-Größen als Grundlage für die Performance-Kenngrößen siehe Dokument [gemKPT_Betr]
- Definition produkttypspezifischer Performance-Kenngrößen (Technische Service Level) siehe Dokument [gemKPT_Betr]

Der Betrachtungszeitraum beträgt einen Kalendermonat.

Der Malus wird je Performance-Kenngröße ausgewiesen.

Die vereinbarten Werte sind in Tabelle 2: Technische Service Level / Malus (PU) – Verfügbarkeiten aufgeführt.

Tabelle 2: Technische Service Level / Malus (PU) – Verfügbarkeiten

PKG-ID	AM - Malusabweichung vom SL-Wert	M – Malus	Malusdeckelung
<Relevante Performance- Kenngrößen-ID siehe gemKPT_Betr>	-0,1 %	2 %	n/a

Service Level

2.5 SL Performance

Die Berechnung der Performance-Service Level erfolgt auf Basis der vom Zulassungsnehmer zu liefernden Performance-Rohdaten (gemäß [gemSpec_Perf]). Die Bewertung erfolgt unabhängig von Haupt- und Nebenzeit. Es wird nach einzelnen Schnittstellen/Operationen bzw. Anwendungsfällen differenziert.

Die Aufschlüsselung der Performancedaten nach Schnittstellen/Operationen bzw. Anwendungsfällen sowie die jeweils zugewiesenen SOLL-Werte sind in spezifischen Anforderungen in Dokument [gemSpec_Perf] aufgeführt.

Der in Tabelle 3: Technische Service Level / Malus (PU) – Performance - Mittlere Bearbeitungszeit der Performancedaten dargestellte Malus wird für jede Performance-Kenngröße separat angewendet.

Der Betrachtungszeitraum beträgt einen Kalendermonat.

Der Malus wird je Performance-Kenngröße ausgewiesen.

Tabelle 3: Technische Service Level / Malus (PU) – Performance - Mittlere Bearbeitungszeit der Performancedaten

PKG-ID	AM - Malusabweichung vom SL-Wert (absolut)	M – Malus	Malusdeckelung
<Relevante Performance-Kenngrößen-ID siehe gemKPT_Betr>	ABRUNDEN („IST-Wert“* (-1%))	1 %	n/a

Die Malusabweichung vom SL-Wert wird als ganze Zahl ausgewiesen (Integer). Daher erfolgt bei der Berechnung des Wertes eine Abrundung zum nächsten ganzzahligen Wert zu Gunsten des Zulassungsnehmers.

Service Level

3 Organisatorische Service Level

Organisatorische Service Level definieren Metriken und Qualitäten für die durch den Zulassungsnehmer zu erbringenden Serviceleistungen. Jede einzelne Serviceleistung des Zulassungsnehmers muss mindestens dem festgelegten Schwellwert bzw. SOLL-Wert entsprechen. Hierbei werden keine Durchschnittswerte gebildet, es sei denn, diese wurden explizit vorgegeben.

3.1 Leistungsübergabepunkt und Messverfahren

Sämtliche Daten zur Berechnung der organisatorischen Service Level werden im zentralen TI-ITSM-System ermittelt.

3.2 Malusregelung

Tabelle 4: Definitionen zur Malusregelung organisatorischer SL

Abkürzung	Bezeichnung
M; AM	Angaben zur Malusregelung Die Pönalenberechnung (Malus) erfolgt nach den folgenden Regeln: <u>Zeitregel für Bearbeitungszeiten (z. B. Reaktionszeit, Lösungszeit)</u> Es werden alle im Berichtszeitraum beendeten sowie am Ende des Berichtszeitraums noch offenen Vorgänge betrachtet. Über mehrere Berichtszeiträume hinweg offene Vorgänge werden in jedem Monat wiederholt bewertet. Für offene Vorgänge ist immer die bisher, vom Zulassungsnehmer zu verantwortende aufgelaufene Gesamtbearbeitungszeit heranzuziehen. Incidents sowie Vorgänge zu Service Leveln mit einem SL-Wert kleiner oder gleich 40 h (H) bzw. 168 h (H+N) werden in dem Berichtszeitraum bewertet, in dem sie geschlossen. Die nachfolgend beschriebene Berechnung des Malus bezieht sich jeweils auf einen spezifischen Service Level (SL-ID) und die diesem Service Level zugeordneten Messwerte. Zur Berechnung eines Malus wird auf Basis der im jeweiligen Berichtszeitraum ermittelten Messwerte der aktuelle Erfüllungsgrad eines Service Levels ermittelt (IST-Wert). Der aktuelle Erfüllungsgrad eines Service Levels ist der prozentuale Anteil der Messwerte, die den jeweiligen Service Level erfüllen ($\leq$ „SL-Wert“), in Relation zur Gesamtzahl aller ermittelten Messwerte, die in die Berechnung eingehen. Der SOLL-Wert (%) des jeweils einzuhaltenden Erfüllungsgrades ist in Tabelle 5 – „Erfüllungsgrad“ festgelegt. Der aktuelle Erfüllungsgrad wird bei den organisatorischen Service Leveln pro Kenngröße (SL-ID) ermittelt. Der ermittelte IST-Wert des Erfüllungsgrades wird mit dem vorgegebenen SOLL-Wert verglichen. Ist der ermittelte IST-Wert größer oder gleich dem jeweiligen SOLL-Wert, erfolgt keine Malus-Berechnung. Ist dieser jedoch kleiner, wird der Mittelwert MW aller Messwerte berechnet, die größer als der jeweils definierte SL-Wert sind.

Service Level

Abkürzung	Bezeichnung
	Je angefangener Abweichung des Wertes MW vom SL-Wert, um einen bestimmten Wert AM (Tabelle 5 – „Malusabweichung vom SL-Wert“) ist als Gesamt-Malus der monatlichen Service Einnahmen multipliziert mit dem Prozentsatz M (Tabelle 5 – „Malusregelung“) anzusetzen. Beispiel: Der aktuelle Erfüllungsgrad der Reaktionszeit von Service Level ITSM-SL-001 mit SL-Wert = 60 Minuten beträgt 90 %. Der IST-Erfüllungsgrad wurde damit gerissen. Der Mittelwert MW der verrissenen Messwerte beträgt 70 min. Daher ist als Gesamtmalus der monatlichen Service Einnahmen multipliziert mit 1 % anzusetzen. Wäre der Mittelwert MW gleich 121 Minuten, so ist die „Malusabweichung vom SL-Wert (absolut)“ dreimal gerissen und der Gesamtmalus entspricht den monatlichen Service Einnahmen multipliziert mit 3 %.

3.3 Definition Servicezeiten

Die für den TI-ITSM-Teilnehmer gültigen Servicezeiten im TI-ITSM-Teilnehmersupport ergeben sich aus den Anforderungen in [gemKPT_Betr].

Anlage 1 zum Vertrag über die Zulassung als Anbieter der operativen Betriebsleistung

Service Level

3.4 Organisatorische Service-Level-Werte

Der Bewertungszeitraum für die Beurteilung des Erreichungsgrades der organisatorischen Service Level entspricht dem jeweiligen Kalendermonat.

Tabelle 5: Organisatorische Service Level (PU)

SL-ID	Kurzbezeichnung		SL-Wert (PU)	Service-zeit (PU)	Erfüllung sgrad (%)	AM - Malusabweichung vom SL-Wert(abso lut)	M - Malus	Malus-deckelung	Dokumentenreferenz
ITSM-SL-001	Reaktionszeit übergreifender INC	Prio 1	1 h	Spez.	95 %	+ 30 min	1 %	n/a	[gemKPT_Betr# TIP1-A_7265-03 bzw. A_13573-01]
ITSM-SL-002		Prio 2	1 h	Spez.	95 %	+ 30 min	1 %	n/a	
ITSM-SL-003		Prio 3	2 h	Spez.	95 %	+ 2 h	1 %	n/a	
ITSM-SL-004		Prio 4	2 h	Spez.	95 %	+ 2 h	1 %	n/a	
ITSM-SL-005	Lösungszeit / Umsetzungszeit übergreifender INC	Prio 1	2 h	Spez.	95 %	+ 30 min	1 %	n/a	[gemKPT_Betr# TIP1-A_7265-03 bzw. A_13573-01]
ITSM-SL-006		Prio 2	4 h	Spez.	95 %	+ 30 min	1 %	n/a	
ITSM-SL-007		Prio 3	8 h	Spez.	95 %	+ 8 h	1 %	n/a	
ITSM-SL-008		Prio 4	40 h	Spez.	95 %	+ 40 h	1 %	n/a	
ITSM-SL-055	Umsetzung von Changes an Produkten ohne Autorisierung bzw. Genehmigung		0	Spez.	100 %	–	5 %	n/a	[gemRL_Betr_TI# GS-A_4398]
ITSM-SL-056	Fehlende Meldung von Incidents im Verantwortungsbereich des TI-ITSM-Teilnehmers		0	Spez.	100 %	–	5 %	n/a	[gemRL_Betr_TI# GS-A_3876]
ITSM-SL-057	Incidents der Priorität 1 innerhalb 24 Stunden resultierend aus einem genehmigten Change		0	Spez.	100 %	–	5 %	n/a	[gemKPT_Betr# A_23664]
ITSM-SL-029	Bereitstellung der SL-Daten		13. Werktag des Folgemonats	Spez.	100%	+ 1 Werktag	1 %	n/a	[gemKPT_Betr# A_18240]
ITSM-SL-058	Bereitstellung der Performance-Rohdaten		Fristgerecht + Nachlieferfrist:	Spez.	100%	–	1 %	n/a	[gemSpec_Perf# A_22004] und [gemSpec_Perf# A_22005]

Anlage 1 zum Vertrag über die Zulassung als Anbieter der operativen Betriebsleistung



Service Level

		Ende des folgenden Werktags						
ITSM-SL-059	Nicht fristgerechte Erneuerung von Zertifikaten mit resultierendem Incident	0	Spez.	100%	—	5%	n/a	[gemKPT_Betr# A_23665-01]
ITSM-SL-020	Meldung von Sicherheitsvorfällen	8 h	Spez.	100%	—	5%	n/a	[gemSpec_DS_Anbieter# GS-A_5555]
ITSM-SL-022	Meldezeit festgestellter Schwachstellen	8 h	Spez.	100%	—	5%	n/a	[gemSpec_DS_Anbieter# GS-A_2355-02]
ITSM-SL-060	Nicht erfolgte Abstimmung infolge eines erheblichen Sicherheitsvorfalls oder Notfalls	0	Spez.	100%	—	5%	n/a	[gemSpec_DS_Anbieter# GS-A_4530-01]

Service Level

4 Deckelung der Maluswerte

Die folgende Tabelle beschreibt, auf welchen Ebenen (Gruppen) eine Deckelung der Maluswerte in welcher Höhe angesetzt wird.

Tabelle 6: Deckelung von Maluswerten bei Untererfüllung

Gruppe	Deckelung
Organisatorische Service Level	n/a
Technische Service Level	n/a
Maximaler monatlicher Gesamt-Malus	5 %

Der hier dargestellte Maximalwert des Gesamt-Malus bezieht sich auf die vereinbarten monatlichen Service Einnahmen.