

Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur

Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI

Version: 1.11.0
Revision: 17525
Stand: 14.05.2018
Status: freigegeben
Klassifizierung: öffentlich
Referenzierung: gemRL_Betr_TI

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

Änderungen zur Vorversion beruhen auf P 15.2

Dokumentenhistorie

Version	Stand	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
1.0.0	15.10.12		Einarbeitung Kommentare aus übergreifender Konsistenzprüfung, zur Abstimmung freigegeben	gematik
1.1.0	12.11.12		freigegeben	gematik
1.2.0	06.06.13		CR 168 Lösungszeiten im Anwendersupport eingearbeitet, Einarbeitung Kommentare LA	P77
1.3.0	15.08.13		Einarbeitung gemäß Änderungsliste	PL P77
1.4.0	25.09.13	Anhang B	CR 662: Anpassung Regelungen zum Reporting und Notfallmanagement für RU	P77
1.5.0	17.12.13	Kap. 2.3.1	Einarbeitung C_719 – um eine Klarstellung ergänzt	gematik
1.6.0	21.02.14	4.3.2, 8.7	Einarbeitung Fehlerkorrekturen: C_2025: fehlende Zeile 5 mit Messgröße in Struktur des Performance-Reports eingefügt C_2026: Detaillierung der Strukturvorgabe für Incident-Dokumentation im Datenfeld 16 „Incident Worklog“, Losübergreifende Synchronisation	gematik
1.7.0	04.07.14	2.5 8.4.5, 9.4.4 8.6, 9.8 2.3.1 8.5.6 9.10 4.3	Einarbeitung Änderungen aus P11: C_4136: <ul style="list-style-type: none"> Konvention zum csv Datenschema ergänzt und präzisiert Erhöhung der fortlaufenden Nr. für Incidents und Problems auf 5 Stellen Präzisierung der Vorgaben zur Incident- und Problemdokumentation C_4137 <ul style="list-style-type: none"> Konfigurationsreport in zwei Einzelreports aufgeteilt, neue Dateinamen eingefügt C_4139 <ul style="list-style-type: none"> Einführung neuer Incidentstatus: „gelöst“ C_4140 <ul style="list-style-type: none"> Adhoc Reporting: Pflicht zur Übermittlung von Fehlerlogs, Systemprotokollen der Produktinstanzen 	P77

		3.4.2	und lokalen Incidents an den SBV C_4141 <ul style="list-style-type: none"> Präzisierung der Vorgaben zum Performance Report, Fehlerkorrektur Datenschema C_4142 <ul style="list-style-type: none"> SL-Report: Fehlerkorrektur zur Einheit der Auswertedauer 	
1.7.4	06.05.15	9.8	Tab_Betr_TIP_021, Zeile 11/Spalte Feldname Problem – Beschreibung statt Problem Beschreibung, Einarbeitung von Korrekturen aus der Prozessablaufsimulation, Abstimmung mit den Auftragnehmern, Einarbeitung der Änderungen zur Einführung der Zentralen Informationsdrehscheibe	gematik
1.8.0	03.05.16		Überarbeitung für OPB: Wegfall der Hersteller als betriebliche Rollen; Präzisierungen in CHG; einführende Dokumentation des Prozesses Request Fulfillment	gematik
1.8.0	18.05.16		Weiter Änderungen aufgrund von Kommentierungen	gematik
1.9.0	24.08.16		freigegeben	gematik
1.9.1	23.11.16		Ausnahmeregelung aufgrund § 274 Abs. 1 SGB V ergänzt	gematik
	07.06.17		Verzicht auf Zertifizierung des DVO	gematik
1.10.0	23.06.17		freigegeben	gematik
	03.04.18		Anpassung der betrieblichen Rolle der gematik (Gesamtverantwortlicher); Anpassung nach DSGVO; Anpassung der Referenzen auf gemSpec_DS_Anbieter, Anpassung gemäß P 15.2	gematik
1.11.0	14.05.18		freigegeben	gematik

Inhaltsverzeichnis

1	Einordnung des Dokuments	10
1.1	Zielsetzung.....	10
1.2	Zielgruppe	11
1.3	Geltungsbereich	11
1.4	Abgrenzung des Dokuments	12
1.5	Methodik.....	12
2	Prozessübergreifende Regelungen.....	13
2.1	Organisationen in § 274 Abs. 1 SGB V in der Rolle eines Anbieters	13
2.2	Prozessübergreifende Begriffserläuterungen	13
2.2.1	Information, Eskalation, Report.....	13
2.2.2	Teilnehmer-ID (TID).....	14
2.2.3	Prozessübergreifende Kommunikation	14
2.2.4	Betriebshandbuch-Auszug.....	17
2.3	Reporting	19
2.3.1	Konsolidiertes Reporting.....	19
2.3.2	Ad-hoc-Reporting	20
2.3.3	Service Level Requirements (SLR).....	21
2.4	Auditierung von ITSM-TI-Teilnehmern	21
2.5	Konvention zur Übermittlung von Prozessdaten	22
2.5.1	Basisfeldtypen von Prozessdaten	26
3	Service Level Management (SLM)	28
3.1	Betrachtungsgegenstand des übergreifenden SLM	28
3.2	Begriffserläuterungen	29
3.2.1	Service Level Requirements.....	29
3.3	Grundsätze des übergreifenden SLM.....	29
3.3.1	Gliederung des SLM in Service Level Cluster	29
3.4	Prozessdurchführung übergreifendes SLM.....	30
3.4.1	Messung der Service Level.....	30
3.4.2	Bereitstellung des Service Level Reports.....	30
3.4.3	Service Review.....	32
4	Performance Management (PERF)	33
4.1	Betrachtungsgegenstand des übergreifenden PERF.....	33
4.2	Begriffserläuterungen	34
4.2.1	Performance	34
4.3	Prozessdurchführung des übergreifenden PERF	34

4.3.1	Messung der Performance.....	34
4.3.2	Bereitstellung des Performance Reports.....	34
4.3.3	Bereitstellung von Ad-hoc-Performance-Reports	35
4.3.4	Service Level Requirements (SLR).....	35
5	Change & Release Management (CHG & RLM)	36
5.1	Betrachtungsgegenstand des übergreifenden CHG & RLM	37
5.2	Begriffserläuterungen	37
5.3	Prozessdurchführung übergreifendes RLM	41
5.4	Prozessdurchführung übergreifendes CHG	43
5.4.1	Eigeninitiierten Produktänderungsbedarf feststellen	44
5.4.2	Vorprüfung durchführen	45
5.4.3	lokalen Produkt-Change durchführen & abschließen	45
5.4.4	Eigeninitiierten Produkt-RfC aufzeichnen.....	45
5.4.5	Produkt-RfC registrieren	46
5.4.6	Produkt-RfC bewerten & autorisieren	46
5.4.7	Produkt-Change umsetzen	47
5.4.8	Produkt-Change abschließen	50
5.4.9	Produkt-Change: Phasen und Statusübergänge.....	50
5.4.10	Produkt-Change: Behandlung von Standard Changes.....	54
5.4.11	Produkt-Change: Durchführung von Emergency Changes.....	56
5.5	Service Level Requirements (SLR).....	57
5.6	Informationspflichten	57
5.7	Dokumentation	58
5.8	Eskalationen	58
5.9	Prozessreporting (Vorgangsdaten) CHG	59
6	Configuration Management (CM)	61
6.1	Betrachtungsgegenstand des übergreifenden CM	62
6.2	Begriffserläuterungen	62
6.2.1	Konfigurationselement (Configuration Item, CI)	62
6.2.2	Konfiguration	63
6.2.3	TI-Konfigurationsdatenbank.....	63
6.2.4	Konfigurationsdaten.....	63
6.3	Prozessdurchführung zur Bereitstellung von Konfigurationsdaten	63
6.3.1	Prozessreporting (Konfigurationsdaten) CM	63
6.3.2	SPED Report.....	66
6.3.3	Bereitstellung Ad-hoc-Report.....	67
6.4	Obliegenheiten SBV/GTI.....	67
7	Knowledge Management (KM).....	68
7.1	Betrachtungsgegenstand des KM	69
7.2	Begriffserläuterungen	69
7.2.1	Wissensdatenbank (WDB).....	69
7.3	Prozessdurchführung Bereitstellung der Produktinformation	69

7.3.1	Bereitstellung der Produktinformation	69
7.4	Obliegenheiten SBV/GTI.....	70
8	Incident Management (INC).....	71
8.1	Betrachtungsgegenstand des übergreifenden INC	72
8.2	Begriffserläuterungen	72
8.2.1	Lokaler Incident	72
8.2.2	Übergreifender Incident	72
8.2.3	Anwendersupport	72
8.2.4	ITSM-TI-Teilnehmersupport.....	73
8.2.5	Supportverantwortung	73
8.2.6	Lösungsverantwortung	73
8.3	Grundsätze des übergreifenden INC	73
8.3.1	Zentrale INC-Koordinierung durch den GTI	74
8.3.2	Übergabe der Lösungsverantwortung	74
8.3.3	Incident-Melder	74
8.3.4	Incident-Bearbeiter	74
8.3.5	Betroffener Anwender	74
8.4	Prozessdurchführung Anwendersupport INC	75
8.4.1	Incident-Erstmeldung im Anwendersupport	75
8.4.2	Vorprüfung im Anwendersupport	75
8.4.3	Ablehnung im Anwendersupport	76
8.4.4	Lösung und Schließung im lokalen Incident Management	76
8.4.5	Interne Erfassung, Kategorisierung & Priorisierung übergreifender Incidents 77	
8.4.6	Strukturierte Informationsübermittlung übergreifender Incidents	80
8.4.7	Schließung übergreifender Incidents	81
8.4.8	Service Level Requirements (SLR)	82
8.5	Prozessdurchführung ITSM-TI-Teilnehmersupport INC.....	83
8.5.1	Feststellung, Lösung und Schließung im lokalen INC	83
8.5.2	Qualifizierte Incident-Erstmeldung im ITSM-TI-Teilnehmersupport	84
8.5.3	Vorprüfung im ITSM-TI-Teilnehmersupport.....	85
8.5.4	Ablehnung im ITSM-TI-Teilnehmersupport	86
8.5.5	Lösung übergreifender Incidents.....	86
8.5.6	Schließung übergreifender Incidents	87
8.5.7	interne Dokumentation übergreifender Incidents.....	88
8.5.8	strukturierte Informationsübermittlung übergreifender Incidents.....	88
8.5.9	Service Level Requirements (SLR)	88
8.6	Informationspflichten	90
8.7	Dokumentation	91
8.8	Eskalationen	95
8.9	Prozessreporting (Vorgangsdaten) INC	97
8.10	Obliegenheiten SBV/GTI.....	97
9	Problem Management (PRO)	99
9.1	Betrachtungsgegenstand des übergreifenden PRO	100
9.2	Begriffserläuterungen	100

9.2.1	Problem	100
9.2.2	Lokales Problem	100
9.2.3	Übergreifendes Problem	100
9.2.4	Problemerkennender	100
9.2.5	Problemlösungsverantwortlicher	101
9.2.6	Lösungsunterstützender	101
9.3	Grundsätze des übergreifenden Problem Managements	101
9.3.1	Zentrale PRO Koordinierung durch den SBV TI	101
9.4	Prozessdurchführung problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer	101
9.4.1	Problemerkennung	101
9.4.2	Vorprüfung	102
9.4.3	Lösung und Schließung im lokalen Problem Management	102
9.4.4	Erfassung, Kategorisierung & Priorisierung übergreifender Probleme	103
9.4.5	Anfrage zur Unterstützung übergreifender Probleme	104
9.4.6	Ermittlung der Problemlösungsverantwortung bei übergreifenden Problemen	104
9.4.7	Problemschließung	105
9.4.8	Service Level Requirements (SLR)	105
9.5	Prozessdurchführung lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer	106
9.5.1	Vorprüfung	106
9.5.2	Ablehnung	107
9.5.3	Unterstützung Problembearbeitung	107
9.5.4	Service Level Requirements (SLR)	107
9.6	Prozessdurchführung problemlösungsverantwortlicher ITSM-TI-Teilnehmer	108
9.6.1	Vorprüfung	108
9.6.2	Ablehnung	109
9.6.3	Problem Ursachenanalyse	109
9.6.4	Anfrage zur Bereitstellung der Testumgebung bei SBV	109
9.6.5	Anfrage zu Produkttypvorgaben	109
9.6.6	Problem Lösungsentwicklung und -implementierung	110
9.6.7	Schließung übergreifendes Problem	110
9.6.8	Service Level Requirements (SLR)	112
9.7	Informationspflichten	112
9.8	Dokumentation	113
9.9	Eskalationen	118
9.10	Obliegenheiten SBV/GTI	119
9.11	Prozessreporting (Vorgangsdaten) PRO	119
9.12	Obliegenheiten lösungsunterstützende SV/SBV	120
9.12.1	Vorprüfung	120
9.12.2	Ablehnung	120
9.12.3	Unterstützung Problembearbeitung	120
10	Notfallmanagement (NM)	121
10.1	Betrachtungsgegenstand des übergreifenden Notfallmanagement	121
10.2	Begriffserläuterungen	122
10.2.1	Notfall	122

10.2.2	lokaler Notfall.....	122
10.2.3	TI-Notfall.....	122
10.2.4	TI-Notfallvorsorge.....	122
10.2.5	TI-Notfallmaßnahme.....	122
10.2.6	Notbetrieb.....	123
10.2.7	TI-Notfallbewältigung.....	123
10.2.8	Emergency Management Committee (EMC).....	123
10.2.9	Lösungsteam.....	123
10.3	Grundsätze des übergreifenden Notfallmanagements	124
10.3.1	Kommunikation des übergreifenden Notfallmanagements	124
10.3.2	zentrale Koordination von TI-Notfällen durch das EMC.....	124
10.4	Prozessdurchführung Notfallvorsorge	124
10.4.1	Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der Produktinstanzen.....	124
10.4.2	Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation.....	125
10.4.3	Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge.....	125
10.5	Prozessdurchführung TI-Notfallbewältigung.....	125
10.5.1	Eskalation TI-Notfälle.....	127
10.5.2	Sofortmaßnahmen TI-Notfälle.....	127
10.5.3	Bewältigung TI-Notfälle.....	127
10.5.4	Koordination der TI-Notfallbewältigung durch SBV	127
10.5.5	Wiederherstellung.....	128
10.5.6	Rollback-Verfahren.....	129
10.5.7	Nachbearbeitung/Notfallauswertung.....	129
10.5.8	Service Level Requirements (SLR).....	129
10.6	Informationspflichten	130
10.7	Dokumentation	130
11	Request Fulfillment (RF)	131
11.1	Betrachtungsgegenstand des Request Fulfillment.....	132
11.2	Begriffserläuterungen	132
11.2.1	Service Request	132
11.2.2	Complaint Management.....	132
11.3	Grundsätze des Request Fulfillment.....	132
11.3.1	Zentrale RF Koordinierung durch den GTI	133
11.3.2	Service Request-Melder	133
11.3.3	Service Request-Bearbeiter.....	133
11.4	Prozessdurchführung Request Fulfillment.....	133
11.4.1	Qualifizierte Service Request -Meldung im ITSM-TI-Teilnehmersupport..	133
11.4.2	Prüfung Service Request.....	134
11.4.3	Bearbeitung des Service Requests.....	134
11.4.4	Schließung des Service Requests und Bestätigung an Melder	134
12	Anhang – Verzeichnisse	136
12.1	– Abkürzungen.....	136
12.2	– Glossar	137
12.3	– Abbildungsverzeichnis.....	137
12.4	– Tabellenverzeichnis.....	138

12.5	– Referenzierte Dokumente.....	139
12.5.1	– Dokumente der gematik.....	139
12.5.2	– Weitere Dokumente	140
13	Anhang – Webservice-Schnittstelle.....	141
14	Anhang – Mapping Tabelle Service Level ORS1 – OPB.....	148

1 Einordnung des Dokuments

1.1 Zielsetzung

Die vorliegenden „Übergreifenden Richtlinien zum Betrieb der TI“ definieren die betrieblichen Mitwirkungspflichten und Schnittstellen zur übergreifenden Zusammenarbeit der Teilnehmer der TI im IT-Servicemanagement (ITSM-TI) auf prozessualer Ebene. Die übergreifende Richtlinie zum Betrieb der TI gilt sinngemäß auch für den Betrieb der Referenz- und Testumgebung. Als ITSM-TI-Teilnehmer sind Anbieter und Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED), verantwortlich für Anwendungsservices, Basisservices, TI-nahe Anwendungen und Anwenderkomponenten. Die zur Erbringung der TI-Services benötigten Produkte müssen zugelassen sein.

Eine abschließende Übersicht der ITSM-TI-Teilnehmer in OPB findet sich im Betriebskonzept [gemKPT_Betr#Tab_KPT_Betr_TI_002 Teilnehmer am ITSM-TI].

Hinweis

Anforderungen, die im vorliegenden Dokument definiert sind und sich an eine Teilmenge der ITSM-TI-Teilnehmer richten, bspw. an die Anbieter zentraler Produkte, sind deutlich an diese adressiert.

Die Mitwirkung der gematik am ITSM-TI erfolgt über explizit benannte Rollen (z. B. Servicebetriebsverantwortlicher - SBV).

Die gematik Rollen (SBV, SV, GBV TI) haben in den ITSM-TI Betriebsprozessen gegenüber den Anbietern und SPEDs einen anderen Fokus: diese verantworten die Umsetzung ihrer Service-, Support- und Produktverantwortung gegenüber ihren Servicenehmern. Die gematik Rollen hingegen haben Ergebnisverantwortung für die ITSM-TI Betriebsprozesse und nehmen dort folgende Funktionen ein:

- Koordination von Vorgängen nach erfolgter Anfrage durch Anbieter und SPEDs (z.B. Koordination einer Taskforce im PRO)
- Eskalation von Vorgängen bei erkanntem Eskalationsbedarf oder nach erfolgter Eskalation durch Anbieter/SPEDs (z.B. ein Problem wurde im PRO an den GBV-TI eskaliert; Eskalationsstufe 2)
- Steuerung der ITSM-TI-Prozesse, um die festgelegten Prozess- und Servicequalitäten sicher zu erreichen und konkrete Maßnahmen bei Nichterreichung zu setzen (z.B. Durchführung von Service Reviews im SLM zur Einleitung von Optimierungsmaßnahmen bei den Anbietern/SPEDs).

Die Richtlinien treffen keine Vorgaben zu internen ITSM-Prozessen der einzelnen Teilnehmer der TI.

Folgende Prozesse werden im ITSM-TI betrachtet:

- Service Level Management: Regelungen für das Management zur Definition, Kontrolle sowie Optimierung der Service Level über alle Betriebseinheiten hinweg,

- Performance Management: Regelungen für das Management zur Sicherstellung einer adäquaten Dimensionierung und definierter Service Level konformer Leistungserbringung der TI,
- Change & Release Management: Regelungen für das Management von Änderungen der TI-Basis-Services und Anwendungsservices sowie Regelungen für das Management zur Überführung von Releases in den Wirkbetrieb,
- Configuration Management: Regelungen für das Management der für die TI-Basis-Services und Anwendungsservices erforderlichen Beschreibungsdaten,
- Knowledge Management: Regelungen für das Management von Informationen aus dem und für den Wirkbetrieb der TI-Basis-Services und Anwendungsservices,
- Incident Management: Regelungen für den Umgang mit Störungen, die zu einer Qualitätsminderung der TI-Basis-Services oder der Anwendungsservices führen können,
- Problem Management: Regelungen für das Management von unbekannten Ursachen einer eingetretenen/möglichen Störung und nachhaltiger Beseitigung der identifizierten Störungsursachen,
- Notfallmanagement: Regelungen für die Notfallvorsorge und die Notfallbewältigung der TI-Basis-Services und der Anwendungsservices.
- Request Fulfillment: Regelungen für das Bearbeiten von Service-Requests. Dabei handelt es sich um Nachfrage nach vordefinierten Dienstleistungen bzw. Stellung allgemeiner Anfragen und/oder Beschwerden, die von berechtigten TI-Akteuren oder zukünftigen ITSM-TI-Teilnehmern durchgeführt werden.

In Kapitel 2 werden die prozessübergreifenden Begriffe und Grundsätze, die Regelungen zum Reporting und die Zuordnung der ITSM-Prozesse zu den ITIL-Lebenszyklusphasen eingeführt. Es werden die betrieblichen Rollen definiert und deren Verantwortungsteilung beschrieben. Zugleich werden den Rollen Teilaufgaben zugeordnet, die sich aus den Aufgabenbereichen des Betriebs der TI ergeben.

Die Aufgabenbereiche sind an ITIL® V3 angelehnt. Alle Aufgabenfelder werden in Form von übergreifenden IT-Service-Management-Prozessen mit den jeweiligen Aufgaben und Zielen vorgestellt. Sie orientieren sich an den ITIL-Lebenszyklusphasen des „Service Design“ zur Erstellung, Weiterentwicklung und Pflege von Vorgaben, der „Service Transition“ zur Überführung der Vorgaben in den Wirkbetrieb und der „Service Operation“ in der Unterstützung des Wirkbetriebs der TI-Services.

1.2 Zielgruppe

Das Dokument richtet sich an die bezeichneten ITSM-TI-Teilnehmer.

1.3 Geltungsbereich

Dieses Dokument enthält normative Festlegungen zur Telematikinfrastruktur (TI) des Deutschen Gesundheitswesens. Der Gültigkeitszeitraum der vorliegenden Version und deren Anwendung in Zulassungsverfahren wird durch die gematik GmbH in gesonderten Dokumenten (z. B. Dokumentenlandkarte, Produkttypsteckbrief, Leistungsbeschreibung) festgelegt und bekannt gegeben.

Schutzrechts-/Patentrechtshinweis

Die nachfolgende Richtlinie ist von der gematik allein unter technischen Gesichtspunkten erstellt worden. Im Einzelfall kann nicht ausgeschlossen werden, dass die Implementierung der Richtlinie in technische Schutzrechte Dritter eingreift. Es ist allein Sache des Anbieters oder Herstellers, durch geeignete Maßnahmen dafür Sorge zu tragen, dass von ihm aufgrund der Richtlinie angebotene Produkte und/oder Leistungen nicht gegen Schutzrechte Dritter verstoßen und sich ggf. die erforderlichen Erlaubnisse/Lizenzen von den betroffenen Schutzrechtsinhabern einzuholen. Die gematik GmbH übernimmt insofern keinerlei Gewährleistungen.

1.4 Abgrenzung des Dokuments

Nicht alle ITSM-Prozesse gemäß ITIL® V3 sind im Rahmen dieses Richtliniendokumentes geregelt. Dies ergibt sich insbesondere

- durch die Fokussierung auf die Mitwirkungspflichten durch Anbieter und SPEDs im Wirkbetrieb der TI,
- durch Umsetzungsanforderungen, die ausschließlich durch ein spezifisches Reporting umzusetzen sind

Aus oben genannten Gründen sind innerhalb dieses Dokumentes folgende ITSM-Prozesse nicht geregelt:

- Service Design: Weiterentwicklung der TI, Information Security Management
- Service Transition: Subprozesse des Change Managements (On-/Offboarding zentraler Produktinstanzen, Inbetriebnahme und Änderung dezentraler Produktinstanzen der TI), Testmanagement
- Service Operation: Operativer Betrieb und Überwachung.

Regelungen für Anwender, Versicherte und DVOs (Dienstleister vor Ort) werden nicht definiert.

1.5 Methodik

Anforderungen als Ausdruck normativer Festlegungen werden durch eine eindeutige ID in eckigen Klammern sowie die dem RFC 2119 [RFC2119] entsprechenden, in Großbuchstaben geschriebenen deutschen Schlüsselworte MUSS, DARF NICHT, SOLL, SOLL NICHT, KANN gekennzeichnet. Sie werden im Dokument wie folgt dargestellt:

<AFO-ID> - <Titel der Afo>

Text/Beschreibung

[<=]

Dabei umfasst die Anforderung sämtliche innerhalb der Textmarken angeführten Inhalte.

2 Prozessübergreifende Regelungen

In diesem Kapitel werden Begriffe und Regelungen eingeführt, die für alle nachfolgend beschriebenen ITSM-Prozesse Gültigkeit haben.

Begriffe, die im Kontext des übergreifenden Betriebes einer Konkretisierung bedürfen, werden in diesem Dokument in den Kapiteln „Begriffserläuterungen“ definiert. Dabei wird zwischen prozessübergreifenden und prozessspezifischen Begriffserläuterungen unterschieden.

Prozessübergreifende Begriffserläuterungen werden zentral in diesem Dokument eingeführt und sind über alle in diesem Dokument beschriebenen ITSM-Prozesse hinweg gültig.

Prozessspezifische Begriffserläuterungen werden prozessspezifisch eingeführt und sind nur im Kontext des jeweiligen ITSM Prozesses gültig.

Ergänzende Informationen mit nicht normativem Inhalt, die zum Fördern des gemeinsamen Verständnisses der ITSM-TI-Teilnehmer (siehe Kapitel 2.2.2) beitragen (z.B. Prozessablaufdiagramme, ergänzende Beschreibungen oder Kontaktinformationen), werden bei Bedarf im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank (siehe Kapitel 7.2.1) bereitgestellt.

2.1 Organisationen in § 274 Abs. 1 SGB V in der Rolle eines Anbieters

Sofern eine im § 274 Abs. 1 SGB V genannte Organisation, die gemäß § 274 Abs. 1 SGB V regelmäßig durch eine im § 274 Abs. 1 SGB V benannte Stelle geprüft wird, in der Rolle eines Anbieters auftritt, muss sie - unabhängig vom angebotenen Produkt bzw. der angebotenen Anwendung – die Anforderungen aus Tabelle xy nicht nachweisen.

Tabelle 1: Tab_Betr_TIP_050 zeigt Anforderungen, die bei einer Prüfung nach § 274 Abs. 1 SGB V, der gematik nicht nachgewiesen werden müssen.

GS-A_5343	GS-A_4092	GS-A_4855
-----------	-----------	-----------

2.2 Prozessübergreifende Begriffserläuterungen

Nachfolgend werden die wesentlichen prozessübergreifenden Begriffe erläutert, die Anforderungen zur prozessübergreifenden Kommunikation der ITSM-TI-Teilnehmer auf Grundlage der ZID sowie die Mindestinhalte des vorzulegenden Betriebshandbuchs dargestellt.

2.2.1 Information, Eskalation, Report

- **Information:** Bei einer Information handelt es sich um eine für den jeweiligen Empfänger strukturierte und aufbereitete Sammlung von Daten, die - zu

festgelegten Prozesszeitpunkten - durch den Versender an definierte Adressaten verschickt werden.

- **Eskalation:** Eine Eskalation wird angestoßen, um die gefährdete Zielerreichung dennoch sicherzustellen. In den Richtlinien wird unter dem Begriff „Eskalation“ prinzipiell eine hierarchische Eskalation verstanden. Eine Eskalation beinhaltet ähnliche Merkmale wie eine strukturierte Information.
 - Funktionale „Eskalationen“ sind im Umfang der definierten ITSM-Prozesse Zuweisungen bzw. Weiterleitungen von speziellen Aufgaben an andere Prozessbeteiligte.
- **Report:** Bei einem Report handelt es sich um eine für den jeweiligen Empfänger strukturierte und aufbereitete Sammlung von Daten, die nach der originären Prozessdurchführung - zu festgelegten Zeitpunkten oder ad hoc - durch den Versender an definierte Adressaten verschickt werden.

2.2.2 Teilnehmer-ID (TID)

Die Teilnehmer-ID identifiziert die Teilnehmer im Betrieb der TI (Beteiligte am IT-Servicemanagement gemäß dieser Richtlinie) eindeutig. Sie ist vom Typ „String [5]“ und wird von gematik vergeben. Die ID über alle Teilnehmer wird in Listenform von der gematik im Rahmen des Knowledge Managements veröffentlicht. Ist eine Hersteller-ID/Anbieter-ID gemäß [gemSpec_OM] vorhanden, wird sie verwendet.

2.2.3 Prozessübergreifende Kommunikation

Hinweis zur Weiterentwicklung der Betriebsdokumente und des TI-ITSM-Tools

Die Richtlinie Betrieb wird im Zuge neuerer Erkenntnisse und Anpassungen an aktuelle Standards überarbeitet und die zentrale Anwendung zum Informationsaustausch der Akteure im ITSM der TI - Zentrale Informationsdrehscheibe (ZID) - wird durch eine Nachfolganwendung (TI-ITSM-Tool) geplant zum 30.09.2017 abgelöst. Die Nachfolganwendung (TI-ITSM-Tool) bietet neben der bereits etablierten Webportal-Schnittstelle eine standardisierte Webservice-Schnittstelle an. Der strukturierte Datenaustausch per CSV-Datei wird abgelöst.

Zukünftigen Teilnehmern wird empfohlen, über das Webportal der ZID teilzunehmen und strukturierte Reports via CSV zu senden.

Es steht den Teilnehmern frei, die automatisierte CSV-Schnittstelle der ZID zu nutzen. Diese steht jedoch nur noch bis zur Ablösung durch die Nachfolganwendung (TI-ITSM-Tool) zeitlich begrenzt zur Verfügung und wird nach der Migration der ZID auf die Nachfolganwendung abgeschaltet. Im Anschluss kann der Teilnehmer ausschließlich über das Webportal oder per Webservice am ITSM der TI teilnehmen.

Um eine möglichst reibungslose Prozesskommunikation und effiziente Prozessdurchführung zwischen den ITSM-TI-Teilnehmern und den zuständigen Serviceverantwortlichen (SV) bzw. Servicebetriebsverantwortlichen (SBV) sicherzustellen, werden nachfolgend die übergreifenden Anforderungen für die Bereitstellung von Kommunikationsschnittstellen und Ansprechpartnern definiert. Die Kommunikationsschnittstelle und die Ansprechpartner bilden den SPOC (Single Point of Contact) des jeweiligen ITSM-TI-Teilnehmers im Rahmen der Prozesskommunikation.

Die zuständigen SV/SBV errichten ihrerseits Kommunikationsschnittstellen und stellen Ansprechpartner im Rahmen der Prozesskommunikation zur Verfügung. Die Übersicht der im übergreifenden ITSM zu verwendenden Kontaktdaten (E-Mail-Adressen,

Telefonnummern) wird im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank hinterlegt.

Die nachfolgenden Anforderungen an die Kommunikation zwischen den Prozessbeteiligten basieren auf einer ursprünglich vorgesehenen bilateralen Kommunikation via E-Mail und dem Austausch strukturierter CSV-Dateien. Um jedoch für alle Beteiligten eine einheitliche und transparente Daten- und Prozesskonsistenz für die übergreifenden ITSM-Prozessabläufe im Incident-, Problem- und Change-Management zu erreichen, wird mit der Zentralen Informationsdrehscheibe (ZID) ein zentrales ITSM-System zur Verfügung gestellt. Dieses bildet die zentrale Kommunikationsschnittstelle für alle Prozessbeteiligten. Wichtig ist, dass die ZID nur die übergreifenden Kommunikationsprozesse unterstützt (keine lokalen Prozesse) und hier auch nur die Kommunikationsvorgänge im Incident-, Problem- und Change-Management. Für Teilnehmer, die sich in den übergreifenden INC- und PRO-Prozessen für die Benutzung des Webportals entscheiden, kann hingegen die ZID zum führenden ITSM-System werden. Auch diese Teilnehmer müssen den INC „lokal“ dokumentieren, d. h. in diesem Fall in der ZID. Die Dokumentation sollte allerdings bereits vollständig in der ZID vorliegen.

Die ZID stellt für den gesicherten Austausch und die Generierung von Prozessinformationen mehrere Schnittstellen zur Verfügung. Ein Prozessbeteiligter kann im Incident- und Problem-Management über die ZID dabei entweder (weiterhin) seine Kommunikationsschnittstelle durch die Versendung von E-Mails mit angehängten CSV-Dateien einrichten, oder er realisiert den Austausch mit der ZID über eine Webservice-Schnittstelle oder er entscheidet sich für die manuelle Bedienung im Webportal. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, Incidents, Problems und Changes im Webportal der ZID einzusehen.

Die ZID stellt im Incident- und Problem-Management sicher, dass über die vom Prozessbeteiligten einmalig vorab getroffene Entscheidung des Kommunikationsweges (E-Mail mit CSV oder Webservice oder Webportal) sämtliche der im Folgenden beschriebenen Kommunikationsschritte abgebildet werden.

Bei der Kommunikation im Change Management wird im Wesentlichen davon ausgegangen, dass die Informationsübermittlung zwischen den Prozessbeteiligten per E-Mail ohne CSV-Dateien erfolgt. Daher bietet die ZID für diesen Prozess keine Webservice-Schnittstelle an, sondern es steht ausschließlich das Webportal der ZID zur Verfügung. Die Benutzung des Webportals für übergreifende Produkt-RfCs bzw. Produkt-Changes steht jedoch jedem ITSM-TI-Teilnehmer frei. Falls sich ein ITSM-TI-Teilnehmer im Rahmen des Change Managements für die Nutzung des Webportals entscheidet, sind die für diesen Prozess definierten Übermittlungs- und Dokumentationspflichten auch möglichst durchgehend in der ZID zu erfüllen.

Der Zugriff auf die Webservice-Schnittstelle und das Webportal der ZID durch die ITSM-TI-Teilnehmer wird durch Eingabe von Melder-individuellen Anmeldeinformationen (Anmeldenamen und Passwort) abgesichert. Zusätzlich wird der Zugriff auf definierte IP-Adress-Bereiche beschränkt, wobei der IP-Adress-Bereich nachvollziehbar dem entsprechenden ITSM-TI-Teilnehmer zuzuordnen sein muss. Weiterhin wird die Datenübertragung durch ein Server-Zertifikat abgesichert.

Bei Ausfall der ZID oder anderen vom GTI/SBV zur Verfügung gestellten Kommunikationsschnittstellen bzw. Informationssystemen, hat die Absicherung der Kommunikation durch die ITSM-TI-Teilnehmer zu erfolgen.

GS-A_4085 - Etablierung von Kommunikationsschnittstellen durch die ITSM-TI-Teilnehmer

Die ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der übergreifenden Betriebsprozesse geeignete Kommunikationsschnittstellen etablieren. Diese Schnittstellen MÜSSEN neben der Erreichbarkeit sicherstellen, dass die Übermittlung der definierten strukturierten Prozessdaten im Rahmen der ZID durchführbar ist. Der Informationsaustausch per E-Mail zwischen TI-Teilnehmern hat verschlüsselt mittels S/MIME (Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions) zu erfolgen. Die für die Kommunikation notwendigen Zertifikate werden über das Knowledge Management den ITSM-TI-Teilnehmern zur Verfügung gestellt. Die ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN alle im Rahmen der prozessübergreifenden Kommunikation zu versendenden E-Mails auf ihre Größe überprüfen. Dabei MUSS grundsätzlich sichergestellt sein, dass E-Mails die Größe von 5 MB nie überschreiten. Eine Ausnahme stellen E-Mails mit dem Adressaten SBV/GTI mit einer maximalen Größen von 20 MB dar.

Weiterführend sind folgende Regelungen zu beachten:

- Der Betreff einer E-Mail ist immer der Dateiname der in der E-Mail angehängten CSV-Datei.
- Bei der Anwendung von E-Mail-Komprimierung:
 - CSV-Dateien sind von Komprimierungsmaßnahmen ausgeschlossen
 - Komprimierung der Dateianhänge im zip-Datei-Format
 - Mit „normaler“ Kompression/Kompressionsstärke
 - Mit Kompressionsmethode/-verfahren „Deflate“ (#4.4.5 - compression method 8)
 - Unverschlüsselt, d. h. ohne Passwort
 - Nicht selbst-entpackend (d.h. zip als exe)
- Die ZID wird immer mit der Empfängeradresse des ZID-Postfaches des adressierten Teilnehmers antworten.

[<=]

GS-A_4086 - Erreichbarkeit von Kommunikationsschnittstellen der ITSM-TI-Teilnehmer

Die ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die Kommunikationsschnittstellen während der festgelegten Servicezeiten erreichbar halten und einer regelmäßigen Eingangsprüfung und Bearbeitung unterziehen.

[<=]

Die Service Level Requirements zu den Servicezeiten werden in den jeweiligen ITSM Prozessen dieses Dokumentes definiert.

GS-A_4087 - Erreichbarkeit der Kommunikationsschnittstelle bei Rufbereitschaften außerhalb der Servicezeiten der ITSM-TI-Teilnehmer

Bei ITSM-TI-Teilnehmern, bei denen Rufbereitschaften etabliert werden sollen, MUSS die Kommunikationsschnittstelle während der vereinbarten Rufbereitschaftszeiten stetig erreichbar sein und regelmäßiger Eingangsprüfung und Bearbeitung durch den ITSM-TI-Teilnehmer unterliegen.

[<=]

GS-A_4088 - Bereitstellung eines technischen Ansprechpartners durch ITSM-TI-Teilnehmer

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der übergreifenden Betriebsprozesse allen Prozessbeteiligten einen technischen Ansprechpartner bereitstellen.

[<=]

GS-A_4089 - Bereitstellung eines kaufmännischen Ansprechpartners durch ITSM-TI-Teilnehmer

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der übergreifenden Betriebsprozesse allen Prozessbeteiligten einen kaufmännischen Ansprechpartner bereitstellen.

[<=]

GS-A_4892 - Eingangsbestätigung für den Melder

Dem Übermittler/Erfasser der Prozessdaten muss unverzüglich eine Eingangsbestätigung übermittelt werden, bei den übergreifenden Prozessen im Incident-, Problem- und Change-Management verläuft die Kommunikation über die ZID. Für per Web-Service bzw. Webportal angebundene Empfänger entfällt diese Pflicht, hier übernimmt die ZID das Ausstellen einer Eingangsbestätigung an den per CSV-angebundenen Absender (über die ZID-Postfachadresse des Empfängers). Die „technischen Empfangsbestätigungen“ werden durch eine einheitliche Notation in der Betreffzeile der E-Mail gekennzeichnet. Die Betreffzeile ist wie folgt zu kodieren:

- [<Präfix>_<originaler Betreff der Nachricht >]
- In der Empfangsbestätigung ist KEINE CSV-Datei anzufügen!
- Mailformat ist Plain-Text
- Es darf auf eine empfangene Eingangsbestätigung keine erneute Eingangsbestätigung generiert werden.
- Der <Präfix> hat zu lauten „#ERHALTEN#“

[<=]

GS-A_4090 - Kommunikationssprache zwischen den Prozessbeteiligten

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der Prozesskommunikation sowohl schriftlich als auch mündlich in deutscher Sprache kommunizieren. Dies gilt insbesondere für die durch diese Richtlinien geregelte Kommunikation an den Prozessschnittstellen (bspw. mittels E-Mails, Formularen).

[<=]

GS-A_4091 - Dokumentationssprache

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN alle im Rahmen der übergreifenden Betriebsprozesse zu erstellenden Dokumentationen in deutscher Sprache verfassen.

[<=]

2.2.4 Betriebshandbuch-Auszug

Um eine gesicherte Verbindung der ITSM-TI-Teilnehmer Prozesse mit den übergreifenden ITSM-TI Prozessen zu ermöglichen, müssen die implementierten Prozesse der ITSM-TI-Teilnehmer mindestens an den Schnittstellen nachvollziehbar sein. Des Weiteren müssen die vor- und nachgelagerten Prozesse hinsichtlich der Sicherstellung der Qualität dargestellt werden.

Die relevanten Auszüge aus dem Betriebshandbuch der ITSM-TI-Teilnehmer sollen hier die geeigneten Steuerungs- und Kontrollmöglichkeit bieten: initial im Zuge der Anbieterzulassung und im Bedarfsfall als Grundlage von anlassbezogenen Prozessprüfungen.

Um für die ITSM-TI-Teilnehmer Mehraufwand und die Offenbarung von möglichen Betriebsgeheimnissen zu vermeiden, können daher Auszüge aus den bestehenden Betriebshandbüchern bzw. providerspezifischen Betriebskonzepten nachgenutzt werden.

GS-A_5343 - Definition inhaltlicher Auszüge aus dem Betriebshandbuch

Die Auszüge aus dem Betriebshandbuch MÜSSEN nachfolgende Themen beinhalten:

1. Einführung

- Anbieterbezeichnung und -identifikation
- Version
- Freigabe- und Prüfungsverantwortung
- Ergänzende Dokumente, soweit vorhanden
- Dokumentenstand-Basis

2. Systemüberblick

- Architektur
- System
- Komponenten

3. Aufnahme des Betriebes

- Aufnahme
- Wiederaufnahme

4. Unterbrechung/Beendigung des Betriebes

- Unterbrechung
- Beendigung

5. Darstellung des lokalen ITSM (vor- und nachgelagerte Prozesse im Verhältnis zu den übergreifenden ITSM Prozessen)

- Incident Management
- Problem Management
- Notfallmanagement
- Service Level Management
- Performance Management
- Configuration Management
- Change & Release Management
- Knowledge Management.

6. Integration des lokalen ITSM in das übergreifende ITSM der TI (übergreifende Prozesse)

- Incident Management
- Problem Management
- Notfallmanagement
- Service Level Management
- Performance Management
- Configuration Management
- Change & Release Management
- Knowledge Management.

7. Relevanter Teil des Servicekataloges

8. Nachweis zur Umsetzung der Anforderungen.

[<=]

2.3 Reporting

Zur Unterstützung der strategischen und operativen Betriebsführung sowie zur Überwachung der Einhaltung von Vorgaben ist durch die ITSM-TI-Teilnehmer ein Reporting zu etablieren. In diesem Kapitel werden hierzu die übergreifenden Anforderungen sowie der inhaltliche Aufbau an das regelmäßige, konsolidierte Reporting sowie an das unregelmäßige Ad-hoc-Reporting beschrieben.

2.3.1 Konsolidiertes Reporting

Ziel des konsolidierten Reportings ist die Bereitstellung der relevanten Reporting-Inhalte in einem einheitlichen Verfahren sowie deren strukturierte Übermittlung an den SBV.

Der konsolidierte Report setzt sich aus insgesamt **acht Einzelreports** zusammen. Die Inhalte des Reports werden durch die in der folgenden Tabelle referenzierten Kapitel bzw. Dokumente definiert. Werden für einen Einzelreport keine Inhalte definiert, bzw. sind diese für den jeweiligen Produkttyp nicht relevant, muss der entsprechende Einzelreport nicht übermittelt werden.

Tabelle 2: Tab_Betr_TIP_025 Bestandteile des konsolidierten Reportings

Reportbezeichnung	Inhalt	Format/Struktur siehe
Service Level Report (SL Report)	Kennzahlen zu Performance, Prozess und Serviceerbringung	Kapitel 3
Performance Report (PERF Report)	Kennzahlen zu technischen Messgrößen gemäß [gemSpec_Perf] für Bearbeitungszeit, Durchsatz und Verfügbarkeit	Kapitel 4.3.2
Change Report (CHG Report)	Vorgangs- und prozessbezogene Daten der Change-Prozesse	Kapitel 5.9 Prozessreporting (Vorgangsdaten) CHG
Configuration Report (CM Report)	Konfigurationsdaten zu Produkt und produktverantwortlicher Organisation	Kapitel 0
Incident Report (INC Report)	Kennzahlen zu den Incidents	Kapitel 8
Problem Report (PRO Report)	Kennzahlen zu den Problems	Kapitel 9
TI-Datenschutzbericht (DSM Report)	Die TI-Datenschutzberichte werden nicht als SLR ausgeprägt und sind daher nicht im Service Level Report enthalten	[gemSpec_DS_Anbieter]
TI-Sicherheitsbericht (ISM Report)	Die TI-Sicherheitsberichte werden nicht als SLR ausgeprägt und sind daher nicht im Service Level Report enthalten	[gemSpec_DS_Anbieter]

Neben den inhaltlichen Aspekten, die primär in den jeweiligen ITSM-Prozessen bzw. -Prozesskapiteln geregelt werden, gelten für das konsolidierte Reporting, übergreifende Regelungen, die insbesondere die Struktur, die Reportingfrequenz, als auch die Übermittlung des konsolidierten Reports an den SBV regeln:

GS-A_4092 - Übermittlung des konsolidierten Reports

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN folgende Reports im Rahmen des konsolidierten Reports per E-Mail an den SBV oder den durch den SBV benannten Empfänger bzw. Funktionspostfächer übermitteln: Service Level Report, Performance Report, Change Report, Configuration Report, Incident Report, Problem Report, Datenschutz Report, Security Report.

[<=]

GS-A_4093 - Dateinamen der Einzelreports im konsolidierten und Ad-hoc-Reporting ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die an den SBV zu übermittelnden Einzelreports innerhalb des konsolidierten Reportings sowie den zu übermittelnden Ad-hoc-Report eindeutig mit folgenden Dateinameninhalten

- Jahr und dem Monat (JJJJMM)
- der Reportart, Konsolidiertes Reporting (KR) oder Ad-hoc-Report (AR)
- der Bezeichnung des Einzelreports bei konsolidiertem Reporting (KR) oder inhaltliche Zuordnung beim Ad-hoc-Report (SL, PERF, CHG, CM, INC, PRO, DSM, ISM), wobei der Konfiguration-Report (CM) wie folgt zu differenzieren ist
 - CMPO für Konfiguration-Report zum CI „Produktverantwortliche Organisation“
 - CMPR für Konfiguration-Report zum CI „Produkt“
- Teilnehmer-ID des ITSM-TI-Teilnehmers bzw. weiterer Beteiligter im Betrieb der TI (TID)
- der fortlaufenden Versionsnummer (VNR) (Hochzählung der Versionsnummer bei Veränderung der übermittelten Daten zum vorherigen Einzelreport oder zum vorherigen Ad-hoc-Report)

und nach dem Schema für Konsolidiertes Reporting (KR) „JJJJMM-KR-SL/PERF/CHG/CMPO/CMPR/INC/PRO/DSM/ISM-TID-VNR“ erstellen.
(Beispiel: 201209-KR-SL-12345-01)

oder nach dem Schema für Ad-hoc-Report (AR) „JJJJMM-AR-SL/PERF/CHG/CMPO/CMPR/INC/PRO/DSM/ISM-TID-VNR“ erstellen.
(Beispiel: 201209-AR-SL-12345-01 oder 201210-AR-PERF-12345-01).

[<=]

2.3.2 Ad-hoc-Reporting

Neben der regelmäßigen Zusendung des konsolidierten Reportings kann der SBV ad hoc, also außerplanmäßige, Reports anfordern. Dabei kann der Servicebetriebsverantwortliche (SBV) oder der Gesamtverantwortliche der TI (GTI) auf den vorhandenen Vorgangsdaten-/Kennzahlenpool aus den Einzelreports des konsolidierten Reportings zurückgreifen oder andere Kennzahlen (innerhalb eines zumutbaren Umfangs für den ITSM-TI-Teilnehmer) abfragen. Entsteht die Notwendigkeit zur Erhebung weiterer Messgrößen, werden diese gemeinsam mit den betroffenen ITSM-TI-Teilnehmern individuell abgestimmt.

GS-A_4095 - Übermittlung von Ad-hoc-Reports

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN den vom SBV angeforderten Ad-hoc-Report per E-Mail an den SBV oder den durch den SBV benannten Empfänger übermitteln.

[<=]

GS-A_4096 - Weiterarbeitbarkeit und Auswertbarkeit des Ad-hoc-Reports

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN den vom SBV angeforderten Ad-hoc-Report in einem weiterarbeitbaren und auswertbaren Format an den SBV oder den durch den SBV benannten Empfänger versenden.

[<=]

GS-A_4097 - Dateiformat und -struktur des Ad-hoc-Reports

ITSM-TI-Teilnehmer SOLLEN, sofern nicht abweichend vereinbart, für den angeforderten Ad-hoc-Report in dem vom SBV vorgegebenen Dateiformat und vorgegebenen Dateistruktur verwenden. Dateiformat und Dateistruktur richten sich dabei nach den Vorgaben für Struktur und Format des konsolidierten Reportings.

[<=]

GS-A_4099 - Zulieferungszeit des Ad-hoc-Reports an den SBV oder GTI

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN den Ad-hoc-Report, sofern nicht abweichend mit dem SBV vereinbart, unverzüglich an den SBV versenden.

[<=]

2.3.3 Service Level Requirements (SLR)

GS-A_4094 - Service Level Requirements Serviceerbringung

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN innerhalb des konsolidierten Reportings einmal im Monat spätestens zum 5. Werktag des Folgemonats die Reports an den jeweiligen SBV oder den durch den SBV benannten Empfänger übermitteln. Service Level werden im Betriebskonzept [gemKPT_Betr] ausgeprägt.

[<=]

2.4 Auditierung von ITSM-TI-Teilnehmern

Es besteht die Notwendigkeit anlassbezogene Audits durchzuführen. Audits werden durchgeführt, wenn die Prozesskommunikation zwischen den am Betrieb beteiligten ITSM-TI-Teilnehmern nachhaltig gestört bzw. die Serviceerbringung gegenüber dem Anwender bzw. Versicherten gefährdet ist.

Die Audits dienen der Prüfung der korrekten Umsetzung der Richtlinien insbesondere mit dem Ziel Schnittstellen-/Prozessprobleme zwischen ITSM-TI-Teilnehmern zu identifizieren. Die Erkenntnisse der anlassbezogenen Audits können zur Optimierung der Richtlinien führen, um die Reibungsverluste im Zusammenspiel der ITSM-TI-Teilnehmer untereinander zu minimieren.

GS-A_4855 - Auditierung von ITSM-TI-Teilnehmern

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN Auditierungen durch den zuständigen SBV sowie den GTI zur Überprüfung der Einhaltung von Produktvorgaben ermöglichen und angemessen unterstützen.

Das Audit darf im Rahmen der Prüfungsdurchführung nicht gegen gesetzliche Vorgaben verstoßen, denen ITSM-TI-Teilnehmer unterliegen.

Umfang und Zeitpunkt des Audits hat der GTI bzw. der zuständige SBV mit dem zuständigen SV abzustimmen. Der zuständige SV muss der Durchführung des Audits

zustimmen.
[<=]

2.5 Konvention zur Übermittlung von Prozessdaten

GS-A_5200 - Konvention zu Dateinamen zur Übermittlung von Incident- und Problemdokumentationen

1. Für die Zusendung der CSV- Dateien gilt:

Die ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die Namen der CSV-Dateien wie folgt bilden:

<Zeitstempel>_<ITSM-Prozess>_<Referenznummer>_<Meldungstyp>_<TID>.csv

- <Zeitstempel> Zeitpunkt der Übermittlung YYYYMMDDThhmmss+/-hh (gemäß ISO 8601)
- <ITSM-Prozess> Bezeichnung des zugrundeliegenden ITSM-Prozesses: „INC“ für Incidentmanagement bzw. „PRO“ oder Problemmanagement
- <Referenznummer> fortlaufende Nummer der Dokumentation des zugrundeliegenden Incidents oder Problems gemäß GS-A_3880 oder Problems gemäß GS-A_3961
- <Meldungstyp>
 - „WE“: Weiterleitung im Sinne der funktionalen Eskalation mit Übergang der Lösungsverantwortung
 - „AN“ Annahme des übergreifende Incidents oder Problems gemäß GS-A_3904 und übergreifenden Problemen gemäß GS-A_3975
 - „AL“ Ablehnung von übergreifen Incidents oder Problems gemäß GS-A_3905 und übergreifenden Problemen gemäß GS-A_3976 und GS-A_3982
 - „RQ“: Anfrage ohne Übergang der Lösungsverantwortung
 - „ES“: Eskalation an den SBV oder GTI
 - „SI“: Statusinformation an den SBV oder G TI
 - „NI“ Nachreichen von Informationen zum übergreifenden Incident/Problem- in beide Richtungen – siehe Beispiele
- <TID> Teilnehmer-ID des Service Providers der aktuell den Versand der strukturierten Information vornimmt/TID des E-Mail-Absenders

2. Die Nutzung der Webservice-Schnittstelle erfolgt durch eine Kopplung der lokalen Ticket-/Informationssysteme mit der ZID, der alleinige Austausch von XML-Dateien wird nicht unterstützt. Die ITSM-TI-Teilnehmer arbeiten dabei nach dem Pull-Prinzip und fragen Daten zyklisch ab. Aktiv werden von der ZID keine Webservices der ITSM-TI-Teilnehmer angesprochen.

Die für den Aufbau des CSV-Dateinamens definierten Daten sind beim Senden als Pflichtfelder zu übermitteln. Eine Reihenfolge ist dabei nicht zu beachten. Es gelten die Vorgaben an die Webservice-Schnittstelle gemäß den Tabellen Tab_Betr_TIP_040, Tab_Betr_TIP_041, Tab_Betr_TIP_042, Tab_Betr_TIP_043 (siehe Anhang C).

Bei fehlerhaften oder fehlenden Angaben erfolgt als Antwort in der Webservice-Schnittstelle von der ZID eine Fehlermeldung mit Hinweis auf den/die Fehler bzw. die fehlenden Felder oder erwarteten Daten. Die Übermittlung eines neuen Incidents oder Problems, d. h. die übermittelte Incident- oder Problem-Referenznummer ist neu und in der ZID noch nicht vorhanden, kann nur mit dem Meldungstyp „WE“ (Weiterleitung) erfolgen.

Weitere Beispiele werden in der Wissensdatenbank dokumentiert.

3. Für die Erfassung der Prozessdaten im Webportal gelten die Inhaltsdefinition für das

übergreifende Incident Management (siehe GS-A_3882) und für das übergreifende Problem Management (siehe GS-A_4000). Das Webportal der ZID stellt darüber hinaus sicher, dass für die Nutzer des Webportals die notwendigen Prozessdaten aller notwendigen Meldungstypen sowie Eingangsbestätigungen durch die ZID selbst erzeugt werden, d.h. es ist keine Erzeugung bspw. von Statusinformationen (Meldungstyp SI) parallel zur ZID notwendig. Ebenso werden durch das Webportal die weiteren für die Prozessverarbeitung notwendigen Daten wie die Referenznummer gemäß GS-A_3880 bzw. GS-A_3961 erzeugt. Die im Webportal befüll- und verarbeitbaren Daten entsprechen grundlegend denen in den CSV-Dateien. Die konkrete Umsetzung und Darstellung des Webportals kann als Beispielbeschreibung der Wissensdatenbank entnommen werden.

[<=]

Um doppelte Einträge im Worklog zu verhindern und damit die Entwicklung eines Ticketverlaufes möglichst einfach nachzuvollziehen, ist grundsätzlich zu empfehlen, ausschließlich die letzte Änderung des Worklogs aus dem lokalen ITSM-System in das übergreifende ITSM zu übermitteln.

Incident Management:

Tabelle 3: Tab_Betr_TIP_028 Übersicht Meldungstypen – Incident Management

Meldungstyp	Anwendungsfall	Beschreibung anhand Beispielen
WE	Weiterleitung im Sinne der funktionalen Eskalation mit Übergang der Lösungsverantwortung	<ul style="list-style-type: none"> • Eröffnung eines übergreifenden Incidents (Eröffnung im Sinne einer Zuweisung und nicht im Sinne einer Neueröffnung) • Lösungsverifikation/Lösung • Ggf. Schließung
NI	Nachreichen von Informationen (Keine Änderung der Lösungsverantwortung)	<ul style="list-style-type: none"> • Während der Bearbeitung eines übergreifenden Incidents/Problems treffen zusätzliche Informationen beim Melder ein, diese sollen an den Bearbeiter weitergegeben werden. • Zur Lösung eines übergreifenden Incidents werden noch zusätzlich Informationen benötigt • Der betroffene Anwender hat Nachfragen zu einem bestehenden übergreifenden Incident • ... • Fazit: das Nachreichen von Informationen zu einem übergreifenden Incident kann sowohl vom Melder zum Bearbeiter, als auch von Bearbeiter zum Melder stattfinden.
AN	Annahme eines übergreifenden Incidents (Übernahme der Lösungsverantwortung)	<ul style="list-style-type: none"> • ITSM-TI-Teilnehmer bekommt einen Incident zugewiesen und bestätigt durch den Meldungstyp die Annahme der Incidentbearbeitung
AL	Ablehnung eines übergreifenden Incidents (Keine Änderung der Lösungsverantwortung)	<ul style="list-style-type: none"> • ITSM-TI-Teilnehmer bekommt einen Incident zugewiesen und lehnt die Bearbeitung ab
ES	Eskalation an den SBV oder GTI	<ul style="list-style-type: none"> • Eskalation

	(Keine Änderung der Lösungsverantwortung)	
SI	Statusinformation an den SBV oder GTI	<ul style="list-style-type: none"> • Lokaler Incident Prio 1 und 2 • Übergreifender Incident Prio 1, 2, 3 und 4

Problem Management:**Tabelle 4: Tab_Betr_TIP_029 Übersicht Meldungstypen – Problem Management**

Meldungstyp	Anwendungsfall	Beschreibung anhand Beispielen
WE	Weiterleitung im Sinne der funktionalen Eskalation mit Übergang der Lösungsverantwortung	<ul style="list-style-type: none"> • Eröffnung eines übergreifenden Problems (Eröffnung im Sinne einer Zuweisung und nicht im Sinne einer Neueröffnung) • Lösungsverifikation/Lösung • Schließung
NI	Nachreichen von Informationen (Keine Änderung der Lösungsverantwortung)	<ul style="list-style-type: none"> • Während der Bearbeitung eines übergreifenden Incidents/Problems treffen zusätzliche Informationen beim Melder ein, diese sollen an den Bearbeiter weitergegeben werden. • Zur Lösung eines übergreifenden Problems werden noch zusätzlich Informationen benötigt • Der betroffene Anwender hat Nachfragen zu einem bestehenden übergreifenden Problem • ... • Fazit: das Nachreichen von Informationen zu einem übergreifenden Problem kann sowohl vom PLE zum PLV, als auch von PLV zum PLE stattfinden.
AN	Annahme eines übergreifenden Problems (Übernahme der Lösungsverantwortung)	<ul style="list-style-type: none"> • ITSM-TI-Teilnehmer bekommt einen Problem zugewiesen und bestätigt durch den Meldungstyp die Annahme der Problembearbeitung
AL	Ablehnung eines übergreifenden Problems (Keine Änderung der Lösungsverantwortung)	<ul style="list-style-type: none"> • ITSM-TI-Teilnehmer bekommt einen Problem zugewiesen und lehnt die Bearbeitung ab
RQ	Anfrage ohne Übergang der Lösungsverantwortung	<ul style="list-style-type: none"> • Anfrage auf Unterstützung im übergreifenden Problem Management (sowie ggf. Ablehnung der Anfrage) (Hinweis: Vor Verwendung des Meldungstyps RQ MUSS bereits ein PLV gefunden worden sein, anderenfalls darf dieser Meldungstyp nicht verwendet werden.)
ES	Eskalation an den SBV oder GBV TI (Keine Änderung der Lösungsverantwortung)	<ul style="list-style-type: none"> • Eskalation
SI	Statusinformation an den SBV	<ul style="list-style-type: none"> • Lokales Problem Prio 1 und 2

	oder GTI	• Übergreifendes Problem Prio 1, 2, 3, 4
--	----------	--

GS-A_5248 - Konventionen zur Struktur von Prozessdaten

1. Für CSV- Dateien gilt :

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die Struktur der CSV-Dateien für Statusinformationen und Eskalationen sowie der Prozesskommunikation nach den Vorgaben aus [RFC4180] und den nachfolgenden Konkretisierungen bauen:

- In der ersten Zeile sind die Feldnamen (Header) und ab der zweiten Zeile sind die zu übermittelnden Werte enthalten (Datensatz). Diese sind durch Semikolon (ASCII-59) zu trennen.
 - Zeichensatzkodierung UTF-8 ohne ByteOrderMark liefern.
 - Sämtliche Feldinhalte innerhalb der CSV-Datei (d.h. die Inhalte der Datensätze UND die Inhalte des Headers) sind in ASCII-34-Zeichen zu setzen (Quoting).
 - Leere Felder müssen quotiert werden.
 - Innerhalb der Feldinhalte ist jedes ASCII-34-Zeichen durch ASCII-39-Zeichen zu ersetzen.
 - Zeilendelimiter ist die Zeichenfolge ASCII-13-Zeichen (Carriage return), ASCII-10-Zeichen (Line feed).
 - Comments sind nicht zugelassen.
 - Leere Zeilen sind nicht zugelassen.
 - Leerzeichen am Rand von Feldinhalten werden nicht ignoriert, d.h. sie sind vom Sender zu entfernen, wenn sie nicht intendiert sind.
 - Ist in einem Feldinhalt kein Zeichen enthalten, wird das als NULL-Wert, d.h. nicht gefüllter Feldwert interpretiert.
 - Der auf Grundlage von Basisfeldtypen (Tabelle 6: Tab_Betr_TIP_030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien) festgelegte Wertebereich in Spalte „Typ“ muss erfüllt werden.
 - Als Basis für Datums- und Zeitformate dient die ISO-Norm 8601.
 - Folgende Formate sind zu benutzen:
 - für Werte innerhalb der CSV-Datei: YYYY-MM-DDThh:mm:ss±hh
 - als Bestandteil eines Dateinamens: YYYYMMDDThhmmss±hh
 - Jede Datei darf im Rahmen der Prozesskommunikation nur einen Datensatz enthalten. Reports dürfen mehrere Datensätze enthalten.
2. Für den Webservice gelten die gleichen Konventionen zur Struktur und das Webservice Schemata gemäß dem Anhang C.
3. Für die Erfassung der Prozessdaten im Webportal werden die Konventionen im entsprechenden Formular dargestellt.

[<=]

GS-A_5249 - Reservierte Zeichen in den Prozessdaten

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die in Tabelle 5: Tab_Betr_TIP_049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle benannten Zeichenketten in den [String] Basisfeldtypen der zu übermittelnden Prozessdaten der Incident- und Problemdokumentationen vermeiden und entsprechend ersetzen.

[<=]

Tabelle 5: Tab_Betr_TIP_049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle

reservierte Zeichen	Muss ersetzt werden durch	Begründung
#	<Hash>	Reserviertes Zeichen, für die Feldtrennung. Sie müssen ersetzt werden durch den Text <Hash>.
Zeilenumbruch	 	Zeilenumbrüche in Inhaltsfeldern erhöhen die Fehlerwahrscheinlichkeit beim Einlesen der CSV-Datei durch das Zielsystem. Sie müssen ersetzt werden durch den Text
Doppeltes Anführungszeichen (ASCII 34)	' (ASCII 39)	Reserviertes Zeichen, für die Markierung der Inhalte von Feldern. Sie müssen ersetzt werden durch ein „Einfaches Anführungszeichen“.
<tr>	löschen	Reservierte Zeichen, für eine Datensatztrennung im Inhaltsfeld. Die Zeichen müssen gelöscht werden.
</tr>	löschen	Reservierte Zeichen, für eine Datensatztrennung im Inhaltsfeld. Die Zeichen müssen gelöscht werden.

2.5.1 Basisfeldtypen von Prozessdaten

Tabelle 6 definiert Basisfeldtypen, die in konkreten Definitionen fachlicher Tabellen referenziert werden. In der Definition der fachlichen Tabellen können diese Basisfeldtypen weiter durch Constraints konkretisiert werden, z. B. durch Einschränkung auf eine fachlich definierten Wertemenge.

Tabelle 6: Tab_Betr_TIP_030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien

Basisfeldtyp	Definition	Beispiel
[String]	Beliebige Zeichenkette mit den Anforderungen aus GS-A_5249	Hello World
[Date]	Gemäß [ISO-Norm 8601] folgendes Format auf Grundlage der lokalen Zeit gegenüber UTC: YYYY-MM-DDThh:mm:ss±hh	2015-02-23T01:47:36+01
[Date]	als Bestandteil eines Dateinamens: YYYYMMDDThhmmss±hh	20150223T014736+01
[Integer]	+nnnnnnnnnn	88888888
[Double]	+nnnnn,nnn	2,456
[Auswahlfeld], (auswahl1), (auswahl2), (auswahl n)	Es ist immer nur ein Wert von Auswahl n gültig. Beispiel :[Auswahlfeld], (ja), (nein)	ja
[Telefonnummer]	[String] DIN 5008	+49 30 40041-999
[hh.mm]	Uhrzeit: zwei Stellen für Stunde, zwei Stellen für Minuten gemäß [ISO-	12:30

	Norm 8601]	
[hhhh:mm:ss]	Dauer in Stunden, zwei Stellen für Minuten, zwei Stellen für Sekunden	0012:04:10

3 Service Level Management (SLM)

Mit Hilfe des Service Level Management (SLM) werden die Service Level über alle Betriebseinheiten definiert, kontrolliert und optimiert.

Ziele des übergreifenden SLM sind:

- die vereinbarten Service Level zu messen, um die Sicherstellung der aktuell vereinbarten (technischen und prozessualen) Qualität zu gewährleisten.
- die gemessenen Service Level zu analysieren und zu optimieren, um zukünftig die Sicherstellung der IT-Service-Qualität und Performance - möglichst effizient - zu gewährleisten.

Abbildung 1: SLM – Prozessausschnitt „Service Level Management“ veranschaulicht den für die ITSM-TI-Teilnehmer relevanten Prozessausschnitt.

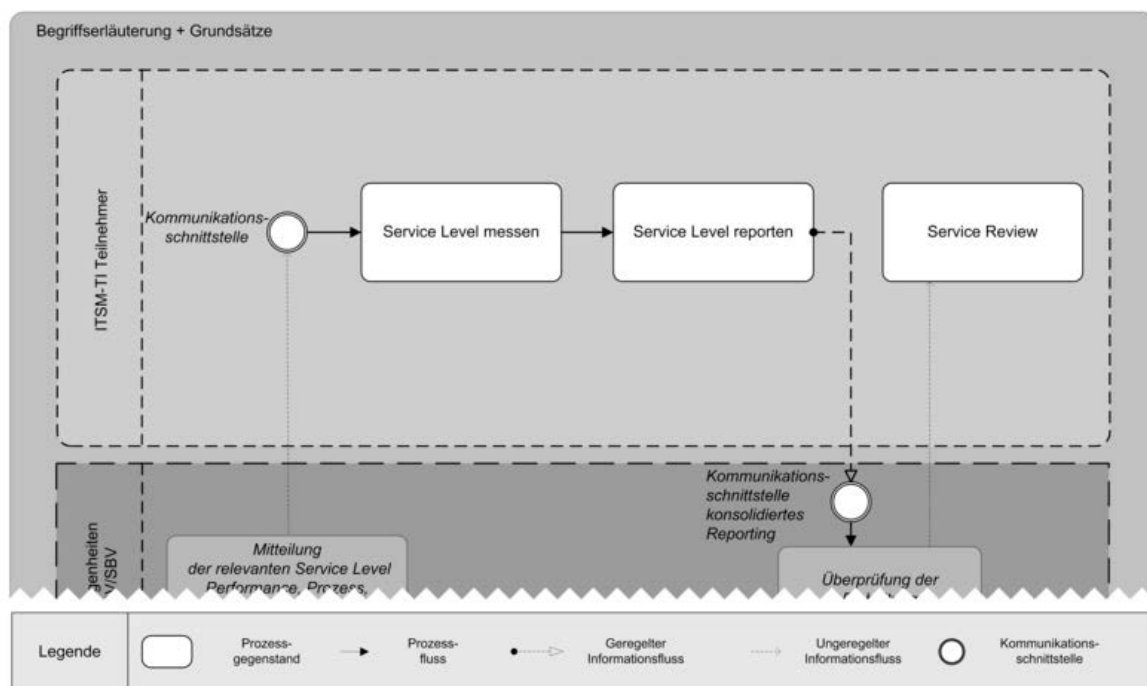


Abbildung 1: SLM – Prozessausschnitt „Service Level Management“

3.1 Betrachtungsgegenstand des übergreifenden SLM

Grundlage und Arbeitsmittel für die Aufgabenwahrnehmung des Service Level Managements durch den SBV und den GTI sowie der damit verknüpften Zielerreichung ist der Service Level Report des konsolidierten Reportings (siehe Kapitel 2.3.1 „Konsolidiertes Reporting“).

Betrachtungsgegenstand des übergreifenden SLM sind daher die Regelungen, welche zum Reporting der Service Level im Rahmen des Service Level Reportings festzulegen sind.

3.2 Begriffserläuterungen

3.2.1 Service Level Requirements

Service Level Requirements enthalten die inhaltlichen, als auch schematischen Anforderungen (Qualitätsdimension, Beschreibung der Qualitätsdimension, Ausprägungstyp) für die durch ITSM-TI-Teilnehmer zu messenden Service Level.

Die in der Richtlinie definierten, durch ITSM-TI-Teilnehmer zu messenden Service Level Requirements werden im Betriebskonzept [gemKPT_Betr] ausgeprägt, mit Werten hinterlegt und bilden damit die vollständigen, durch ITSM-TI-Teilnehmer zu erreichenden Service Level ab.

Hinweis:

Die Service Level IDs wurden im Zuge der Weiterentwicklung der Betriebsdokumentation von ORS1 auf OPB optimiert: Eineindeutige Service Level IDs, die die prioritätsbestimmte Ausprägung der SL IDs berücksichtigen und die Tool Implementierung vereinfachen. Eine Referenztafel der „ORS1 Service Level IDs“ zu den in OPB geltenden findet sich in Anhang C.

3.3 Grundsätze des übergreifenden SLM

Die nachfolgenden Grundsätze bilden die übergeordneten Regelungen des übergreifenden Service Level Managements für ITSM-TI-Teilnehmer.

3.3.1 Gliederung des SLM in Service Level Cluster

Innerhalb des Service Level Managements wird in drei verschiedene Service Level Cluster unterschieden:

- **Service Level Performance** - hierunter werden alle zu messenden technischen Kennzahlen (bspw. hinsichtlich Bearbeitungszeit, Durchsatz und Verfügbarkeit) zusammengefasst.

Dabei wird die Service Level Performance im Betriebskonzept [gemKPT_Betr] nach folgendem Schema gebildet:

Tabelle 7: Tab_Betr_TIP_023 SLM – Service Level "Performance"

Service Level ID	Bezeichnung Service Level	Beschreibung	Typ	Beispiel
wird je Kennzahl vergeben	Performance-Kenngröße	zu messende Performance je Performance-Größe	[Double]	2,465

- **Service Level Prozess** - hierunter werden alle prozessbezogen zu messenden Service Level Requirements der übergreifenden ITSM-Prozesse mit Fokus auf die Prozessqualität (bspw. Reaktionszeit) zusammengefasst.

In dem vorliegenden Dokument sind diese mit „Prozess“ gekennzeichneten SLRs

- für das Incident Management den Kapiteln 8.4.8 „Service Level Requirements (SLR)“ und 8.5.9 „Service Level Requirements (SLR)“ zu entnehmen,

- für das Problem Management den Kapiteln 9.4.8 „Service Level Requirements (SLR)“, 9.5.4 „Service Level Requirements (SLR)“ und 9.6.8 „Service Level Requirements (SLR)“ zu entnehmen,
- für das Change Management dem Kapitel 5.5 „Service Level Requirements (SLR)“ zu entnehmen.
- **Service Level Serviceerbringung** - hierunter werden alle qualitativen, servicebezogen zu messenden Service Level Requirements der übergreifenden ITSM-TI-Prozesse mit dem Schwerpunkt auf die Serviceerbringung (bspw. Rufbereitschaft) zusammengefasst.

In dem vorliegenden Dokument sind diese mit „Serviceerbringung“ gekennzeichneten SLRs

- für das konsolidierte Reporting dem Kapitel 2.3.3 „Service Level Requirements (SLR)“ zu entnehmen,
- für das Incident Management den Kapiteln 8.4.8 „Service Level Requirements (SLR)“ und 8.5.9 „Service Level Requirements (SLR)“ zu entnehmen,
- für das Problem Management den Kapiteln 9.4.8 „Service Level Requirements (SLR)“, 9.5.4 „Service Level Requirements (SLR)“ und 9.6.8 „Service Level Requirements (SLR)“ zu entnehmen,
- für das Performance Management dem Kapitel 4.3.4 „Service Level Requirements (SLR)“ zu entnehmen,
- für das Notfallmanagement dem Kapitel 10.5.8 „Service Level Requirements (SLR)“ zu entnehmen.

3.4 Prozessdurchführung übergreifendes SLM

Innerhalb der jeweiligen ITSM-Prozessbeschreibungen dieses Dokumentes sind, abhängig vom Prozess, verschiedene Service Level Requirements beschrieben, die durch den ITSM-TI-Teilnehmer zu messen, zu berichten und zu optimieren sind. Da die Service Level Requirements in diesem Dokument ausschließlich die schematischen Inhalte, als Grundlage der Service Level darstellen, werden diese im Betriebskonzept [gemKPT_Betr] mit Werten hinterlegt und bilden erst damit die vollständige Anforderung als Service Level.

Während des Wirkbetriebs werden diese spezifischen, durch ITSM-TI-Teilnehmer zu messenden und zu berichtenden Requirements durch den SV fortgeschrieben und gepflegt sowie deren Einhaltung durch den SBV überwacht.

3.4.1 Messung der Service Level

GS-A_4100 - Messung der Service Level

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN zur Kontrolle und Optimierung der vereinbarten Service Level alle Service Level innerhalb der Cluster „Service Level Performance“, „Service Level Prozess“ und „Service Level Serviceerbringung“ messen.

[<=]

3.4.2 Bereitstellung des Service Level Reports

GS-A_4101 - Übermittlung der Service Level Messergebnisse

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die Service Level Messergebnisse im Rahmen des konsolidierten Reportings an die durch den SBV benannte Kommunikationsschnittstelle übermitteln.

[<=]

GS-A_4102 - Dateistruktur des Service Level Reports

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN Service Level Messungen nach folgendem Schema (die Reihenfolge ist verbindlich) für den Service Level Report aufbereiten:

Tabelle 8: Tab_Betr_TIP_002 SLM – Reportinhalte Service Level Report

#	Spaltenname	Beschreibung	Typ	Beispiel
1	Teilnehmer ID	ID des ITSM-TI-Teilnehmers im Betrieb der TI	[String]	DTRUS AZURO
2	Produktkürzel	Produktkürzel gemäß gemSpec_OM	[String]	
3	Betriebsumgebung	Gibt die zugehörige Betriebsumgebung des Service Level an. Für übergreifende Service Level – wie z.B. organisatorische Service Level – ist die Betriebsumgebung „Alle“ zu verwenden	[Auswahlfeld], (RU), (TU), (PU), (Alle)	Alle
4	Service Level ID	ID des Service Level	[String]	
5	Bezeichnung Service Level	Bezeichnung des Service Levels	[String]	
6	Messwert	erreichter Wert, gemessen gemäß der Messvorgaben	[String]	
7	Einheit Ergebniswert	Einheit des Ergebniswertes	[String]	[s] oder [%]oder
8	Soll Wert	zu erreichender Zielwert gemäß Service Level	[String]	
9	Einheit Soll Wert	Einheit des Soll-Wertes	[String]	[s] oder [%]oder
10	Abweichung	bei Unterschreitung der vereinbarten Service Level	[String]	
11	Einheit Abweichung	Einheit der Abweichung	[String]	[s] oder [%]oder
12	Auswertungsstart	Zeitpunkt, an dem die Ermittlung bzw. die Messung für den Service Level gestartet wurde	[Date]	
13	Auswertungsende	Zeitpunkt, an dem die Ermittlung bzw. die Messung für den Service Level beendet wurde	[Date]	
14	Grund für Abweichung	qualifizierte Beschreibung für den Grund der Abweichung	[String]	

		vom Soll-Wert		
15	Getroffene Maßnahmen	Nennung und qualifizierte Beschreibung der bereits erfolgten Mitigationsmaßnahmen, um zukünftig den Soll-Wert zu erreichen	[String]	
16	Geplante Maßnahmen	Nennung und qualifizierte Beschreibung der geplanten Mitigationsmaßnahmen, um zukünftig den Soll-Wert zu erreichen	[String]	

[<=]

GS-A_4103 - Dateiformat des Service Level Reports

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN den an den SBV zu versendenden Service Level Report im CSV-Format übermitteln.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei den an den SBV zu versendenden Reports GS-A_5248 beachten.

[<=]

Für die Webportal-nutzenden Teilnehmer wird der Service Level Report (Prozess und Serviceerbringung) über die ZID zur Verfügung gestellt.

3.4.3 Service Review

Service Reviews werden zur Feststellung von notwendigen Optimierungsaktivitäten - sowohl auf Ebene der Vorgaben als auch auf Ebene der Umsetzung - durchgeführt. Service Reviews erfolgen bei Bedarf und werden durch den SBV einberufen. Die Art der Durchführung des Service Reviews wird durch den SBV festgelegt (bspw. Telefonkonferenz, E-Mail). Präsenztermine für ITSM-TI-Teilnehmer werden durch den SBV, soweit möglich, vermieden und nur einberufen, sofern eine Notwendigkeit hierfür besteht.

ITSM-TI-Teilnehmer, die Optimierungsaktivitäten eigenverantwortlich definiert haben, erfassen diese im Service Level Report.

GS-A_4397 - Teilnahme am Service Review

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN am Service Review teilnehmen und die bilateral vereinbarten Optimierungsaktivitäten umsetzen.

[<=]

Sollten die im Service Review zwischen ITSM-TI-Teilnehmer und SBV vereinbarten Optimierungen keinen belastbaren Erfolg zeigen, so steht dem SBV als weitere Option die Durchführung von Audits (außer Anbieter Fachdienste VSDM und Anbieter TSP eGK) offen. Damit sollen erkannte prozessuale Defizite – insbesondere in den Prozessen INC, PRO und CHG – sowie technische Defizite (Performance Zielwerte der von Anbietern verantworteten TI-Produkte) beseitigt werden.

4 Performance Management (PERF)

Das Performance Management fasst die ITIL-Prozesse „Capacity Management“ und „Availability Management“ zusammen. Dabei hat das Performance Management zum Ziel, adäquate Kapazitäten und die geforderten Verfügbarkeiten für die TI zu gewährleisten.

Um dieses Ziel zu unterstützen, müssen ITSM-TI-Teilnehmer Performance-Messungen durchführen und diese an die zuständige servicebetriebsverantwortliche Instanz berichten. Die entsprechenden Analysen und Optimierungen im Design werden durch den SBV initiiert bzw. vorgenommen. Interne Optimierungsmaßnahmen der ITSM-TI-Teilnehmer sind nicht Bestandteil der Richtlinie und werden vorausgesetzt.

Dieses Kapitel enthält ausschließlich Anforderungen an Anbieter von zentralen Produkten der TI.

Abbildung 2: PERF – Gesamtüberblick „Performance Management“ veranschaulicht den ITSM-TI-Teilnehmer- relevanten Prozessausschnitt und gibt eine Zuordnung der einzelnen Prozessinhalte zu den nachfolgenden Kapiteln.

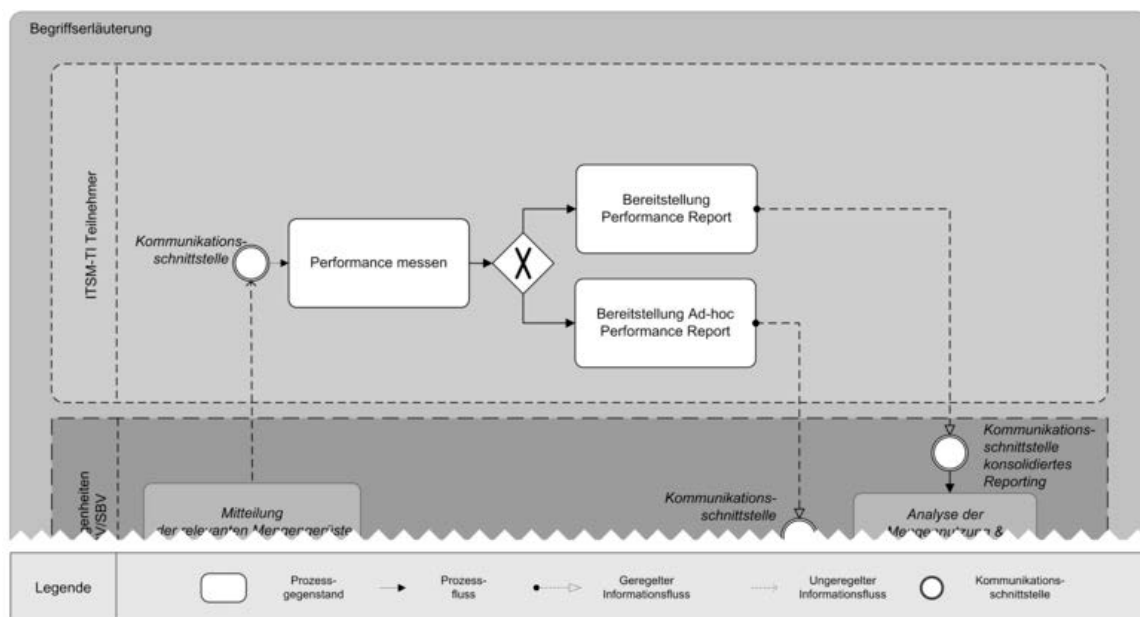


Abbildung 2: PERF – Gesamtüberblick „Performance Management“

4.1 Betrachtungsgegenstand des übergreifenden PERF

Fokus der nachfolgenden Performance-Management-Regelungen im übergreifenden Betrieb sind die durch die Anbieter durchzuführenden Performance-Messungen und das dazugehörige Reporting an die servicebetriebsverantwortliche Instanz. Die Performance-Messungen der dezentralen Produkte werden nicht betrachtet.

4.2 Begriffserläuterungen

4.2.1 Performance

Die Performance umfasst gemäß [gemSpec_Perf] die Dimensionen Bearbeitungszeit, Durchsatz und Verfügbarkeit.

4.3 Prozessdurchführung des übergreifenden PERF

Zur Sicherung der notwendigen Leistungen und Kapazitäten in der geforderten Verfügbarkeit, zur rechtzeitigen Einleitung von notwendigen Schritten zur Leistungsanpassung sowie zur Vermeidung von Überkapazitäten in der TI müssen Anbieter Performance-Messungen durchführen und die Ergebnisse berichten.

Die Messergebnisse dienen dabei

- im ersten Schritt der Analyse der aktuellen Performance sowie der Prognoseerstellung für zukünftige Performance-Anforderungen der Anwendungsservices und des TI-Plattform Services und
- im zweiten Schritt der - falls erforderlich - Anpassung der Kapazität, um Überkapazitäten oder bestehende bzw. drohende Engpässe zu kompensieren und die vereinbarten Service Level aufrechterhalten zu können.

4.3.1 Messung der Performance

Die Messungen erfolgen innerhalb der lokalen Systeme und Prozesse des Anbieters und müssen die Vorgaben (bspw. Messvorschriften) gemäß [gemSpec_Perf] für die Messung der Performance einhalten.

4.3.2 Bereitstellung des Performance Reports

GS-A_4106 - Reportinhalte und Format des Performance Reports

Anbieter MÜSSEN Performance-Messungen nach folgendem Schema (die Reihenfolge ist verbindlich) an den zuständigen SBV übermitteln:

Tabelle 9: Tab_Betr_TIP_003 PERF – Reportinhalte von Performance Messungen

#	Spaltenname	Beschreibung	Typ	Beispiel
1	Teilnehmer ID	ID des Anbieters bzw. weitere Beteiligte im Betrieb der TI	[String]/	
2	Produktkürzel	Produktkürzel gemäß gemSpec_OM	[String]/	
3	Betriebsumgebung	Gibt die Betriebsumgebung an, in welcher das Produkt im Messintervall gemessen wurde. Werden Messwerte für Produkte bzw. Produktbestandteile (z.B. SZZP) geliefert, so ist die Betriebsumgebung „Alle“ zu verwenden	[Auswahlfeld], (RU), (TU), (PU), (Alle)	Alle
4	Performance Kenngröße	Ausgeprägter Bezeichner der Performance-Kenngröße gemäß Tab_gemSpec_Perf_Performance-	[String]	PDT03-S06-D1-

		Kenngroessen [gemSpec_Perf#Anh.C]		G01-Z06
5	Messwert	ermittelter Wert aus der Performance-Messung für das angegebene Messintervall [Auswertungsstart/-ende] bzw. Zeitstempel	[Integer] oder [Date]	
6	Messgrösse	Messgröße des Performance-Wertes gemäß [gemSpec_Perf]	[String]	
7	Auswertungsstart	Zeitpunkt, ab dem die Messung für den Wert gestartet ist	[Date]/	
8	Auswertungsende	Zeitpunkt, an dem die Messung für den Wert beendet wurde	[Date]/	

Der Performance Report ist als CSV-Datei zu übermitteln. Anbieter MÜSSEN bei den an den SBV zu versendenden Reports die AFO GS-A_5248 beachten. Tausendertrennzeichen werden nicht verwendet.

[<=]

4.3.3 Bereitstellung von Ad-hoc-Performance-Reports

GS-A_4108 - Inhalt von Ad-hoc-Reports

Anbieter MÜSSEN für das Ad-hoc-Reporting Daten aus dem vorhandenen Performance-Kenngrößen-Pool des Performance Reports oder andere - durch den SBV benannte - Kennzahlen (innerhalb eines zumutbaren Umfangs für den Anbieter) dem SBV bereitstellen. Für die Bereitstellung der Reports gelten die Regelungen gemäß „GS-A_4097“. Entsteht die Notwendigkeit zu Erhebung weiterer Kennzahlen, werden diese gemeinsam mit den betroffenen Anbietern individuell abgestimmt.

[<=]

4.3.4 Service Level Requirements (SLR)

GS-A_4109 - Service Level Requirements Anbieter-Performance-Messungen

Anbieter MÜSSEN mindestens folgende Service Level einhalten und an den G TI berichten:

Tabelle 10: Tab_Betr_TIP_004 PERF-Performance-Messungen Anb. „Serviceerbringung“

ID	Qualitätsdimension	Beschreibung	Typ	Beispiel
ITSM_0058	Anzahl der Monate der Datenaufbewahrung von Performance-Messungen	Datenaufbewahrung von Performance-Messungen in Monaten	[integer]	6

Service Level werden im Betriebskonzept [gemKPT_Betr] ausgeprägt.

[<=]

5 Change & Release Management (CHG & RLM)

Der Changeprozess gilt unter dem Vorbehalt notwendiger Anpassungen aus Erkenntnissen der Erprobung ORS1.

Das Release Management hat die Überführung von Releases in den Wirkbetrieb zur Aufgabe. Es koordiniert die Entwicklung, den Test, die Verifikation sowie das Deployment der durch das Service Design definierten und geplanten Funktionen. Das Release Management stellt sicher, dass ein Release ausschließlich aus zugelassenen sowie aus einem Satz zu einander kompatibler Konfigurationseinheiten besteht.

Das Change Management hat die Aufgabe sicherzustellen, dass alle Änderungen an Produkten und den darauf basierenden Services kontrolliert durchgeführt werden. Innerhalb des Change Managements werden Änderungsanträge (Requests for Change) aufgezeichnet, bewertet sowie autorisiert und die daraus resultierenden Umsetzungen als Änderungsanforderungen (Change) koordiniert.

Da ein Release im Kontext der TI aus einer Vielzahl von Changes besteht, sind beide ITSM-Prozesse eng miteinander verzahnt und werden innerhalb dieses Dokumentes integrativ beschrieben. Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht hierzu Regelungen des übergreifenden Change & Release Managements und verdeutlicht den für Anbieter relevanten Prozessausschnitt.

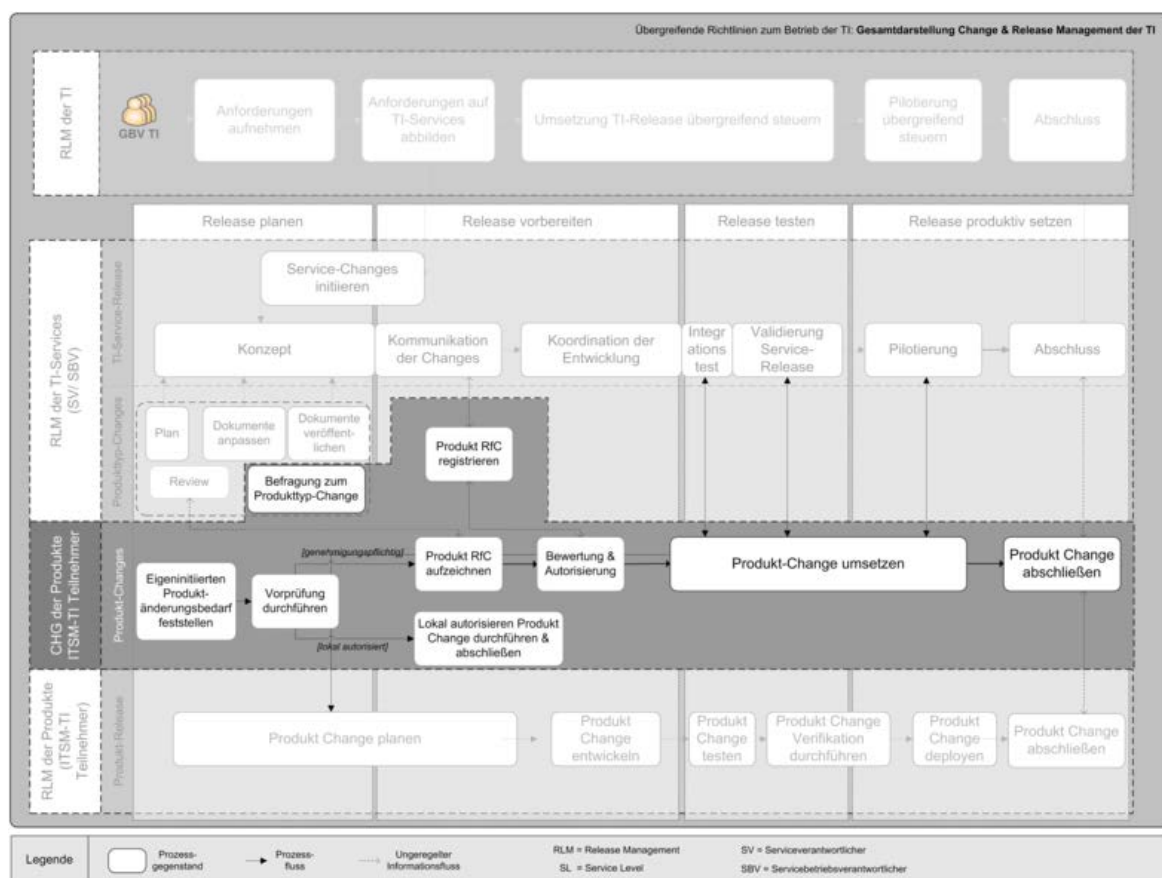


Abbildung 3: CHG & RM – Gesamtkontext "Change & Release Management"

5.1 Betrachtungsgegenstand des übergreifenden CHG & RLM

In diesem Abschnitt wird das übergreifende Change Management für Produkte sowie die im Change Management Prozess enthaltenen Übergabepunkte zum und vom Release Management der Produkte geregelt.

Das Change & Release Management der anderen Level (TI, Service, Produkttyp) wird innerhalb dieser Richtlinie nur insoweit dargestellt, wie es zur Einordnung des Produkt-Levels in den Gesamtkontext notwendig ist.

Das „lokale“ Release Management der Produkte in Verantwortung der Anbieter wird in dieser Richtlinie nur insofern geregelt, wie es zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Umsetzung des Change & Release Managements notwendig ist.

Nicht weiter betrachtet wird das Release Management der TI in Verantwortung des GTI.

5.2 Begriffserläuterungen

Die Begriffe **RfC (Request for Change)**, **Change Request** und **Änderungsantrag** werden synonym verwendet.

Die Begriffe **Change** und **Änderungsanforderung** werden synonym verwendet.

Korrigierender Change: Bei einem korrigierenden Change handelt es sich um Korrekturänderungen der TI bzw. des Services bzw. des Produkttyps bzw. des Produktes.

Erweiterungs-Change: Bei einem Erweiterungs-Change handelt es sich um ergänzende Änderungen der TI bzw. des Services bzw. des Produkttyps bzw. des Produktes.

Übergreifender Change- und Releasekalender: Der Change- und Releasekalender ist Bestandteil der betriebsunterstützenden Verfahren und Systeme der Telematikinfrastruktur.

Der Change- und Releasekalender dient allen am Betrieb der TI Beteiligten dazu, sich über anstehende und durchgeführte Änderungen und Releasewechsel informieren zu können. Er ist zugleich ein Organisations- und Planungsinstrument im Rahmen des Change & Release Managements. Er ersetzt nicht die aktive Steuerung von Changes und Releasewechseln in der TI, sondern ermöglicht eine langfristige Vorschau auf geplante Änderungen und ist ein zusätzliches Hilfsmittel bei der Analyse von Störungsursachen bezüglich der Identifikation von Seiteneffekten bereits umgesetzter Änderungen.

Anbieter können bspw. zur erneuten Verifikation von Change- und Releaseplanungen oder zur Analyse von Störungsursachen den Change- und Releasekalender nutzen.

Change Advisory Board (CAB): Gremium, bestehend aus allen relevanten Interessensvertretern, die von der Durchführung eines konkreten Changes betroffen sind (RfC Ersteller, Change Durchführer, vom Change betroffene andere produktverantwortliche Anbieter, gematik Rollen). Aufgabe des CAB ist die gemeinsame Bewertung durch die „change stakeholder“ und die folgende Autorisierung oder Ablehnung eines Changes durch den SBV.

Emergency Change Advisory Board (eCAB): Stand-by Organisationsform des CAB, organisiert durch die Rollen G TI und SBV. Ziel und Aufgabe des eCAB besteht darin, bei auftretenden Anforderungen zur Durchführung eines Notfall Changes (Emergency Change) eine Bewertung und Autorisierung/Ablehnung herbeizuführen.

Change Level: Differenzierung des Changes nach Objekt und Umfang des Changes. Folgende Change Level sind festgelegt:

Tabelle 11: Tab_Betr_TIP_044 CHG – Change Level

Change Level	Objekt/Umfang des Changes	Auslöser des Changes	Ergebnis des Changes
1	Produkt	<ul style="list-style-type: none"> • Fehlerbereinigung • Technische Weiterentwicklung 	<ul style="list-style-type: none"> • Geänderte Produktversion
2	Produkttyp	<ul style="list-style-type: none"> • Gesetzliche Änderungen • Notwendige technische Korrekturen 	<ul style="list-style-type: none"> • Geänderte Produktypspezifikation • Geänderte Produktypversion
3	TI-Service	<ul style="list-style-type: none"> • Ein neuer TI-Service soll implementiert werden • Ein bestehender TI-Service soll geändert werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Neuer oder geänderter TI-Service
4	TI	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Summe von Changes auf Level Produkt und/oder Produktyp und/oder TI-Service(s) soll ausgeführt werden • Die Changes haben untereinander Abhängigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Geänderte Produkte/Produkttypen /TI-Services in der TI

Im Kapitel „5.4 Prozessdurchführung übergreifendes CHG“ erfolgt eine Darstellung zur Durchführung von Produkt Changes (Change Level 1). Eine Präzisierung zur Behandlung der weiteren Change Level (2, 3 und 4) sowie zum Release Management erfolgt in einer späteren Version dieses Dokuments.

Lokaler Change: Änderung, die nach erfolgter Vorprüfung durch den Anbieter keine erwarteten Wechselwirkungen mit anderen Produkten der TI hat und im lokalen Change Management des Anbieters durchgeführt werden kann. Eine Autorisierung durch den SBV ist für die Change Durchführung nicht erforderlich.

Ein Change kann als lokaler Change durchgeführt werden, wenn:

1. Vereinbarte Service Level durch den Change nicht verletzt werden
2. Geltende Produktypspezifikationen durch den Change nicht berührt werden
3. Der Change lokal auf das Produkt oder eine Produktinstanz begrenzt ist.

Weitere Ausführungen zur Durchführung von lokalen Produkt Changes finden sich im Kap. 5.4.2 und Kap. 5.4.3.

Übergreifender Change: Änderung, die nach erfolgter Vorprüfung durch den Anbieter oder durch den SBV mögliche Auswirkungen auf die Produktypspezifikation und/oder erwartete Wechselwirkungen mit anderen Produkten der TI haben kann und unter Kontrolle des übergreifenden Change Managements der TI durchgeführt werden muss.

Übergreifende Changes sind genehmigungspflichtig, d.h. eine Autorisierung durch den SBV ist für die Change-Durchführung erforderlich.

Weitere Ausführungen zur Durchführung von übergreifenden Produkt Changes finden sich im Kap. 5.4.4 ff.

Change Dringlichkeit (Urgency): Bewertung der erforderlichen Dringlichkeit bei Umsetzung eines Changes. Dies ist insbesondere bei fehlerkorrigierenden Changes notwendig.

Tabelle 12: Tab_Betr_TIP_045 CHG – Change Dringlichkeit

Dringlichkeit	Beschreibung der CHG-Dringlichkeit
Dringend (urgent)	<ul style="list-style-type: none"> Das erfolgreiche Deployment dieses Changes löst eine Störung mit höchster Auswirkung <ul style="list-style-type: none"> Eine große Mehrheit (>70%) der TI-Anwender ist betroffen Die technische Zuverlässigkeit der TI ist beeinträchtigt durch massive Einschränkung von Verfügbarkeit und Performance, d.h. die aktuellen Werte sind < 30% der Service Level Zielwerte) Ein erheblicher Imageverlust der TI ist eingetreten und muss so schnell wie möglich behoben werden Die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften muss durch einen korrigierenden Change so schnell wie möglich wieder sicher-gestellt werden
Hoch (high)	<ul style="list-style-type: none"> Das erfolgreiche Deployment dieses Changes löst eine Störung mit hoher Auswirkung <ul style="list-style-type: none"> Die Mehrheit (>50%) der TI-Anwender ist betroffen Die technische Zuverlässigkeit der TI ist beeinträchtigt durch deutliche Einschränkung von Verfügbarkeit und Performanz, d.h. die aktuellen Werte sind < 50% der Service Level Zielwerte) Die vorliegende Situation hat die öffentliche Meinung zur TI negativ beeinflusst und es droht ein Imageverlust Geänderte gesetzliche Vorschriften müssen durch einen Change termingerecht eingehalten werden können
Mittel (medium)	<ul style="list-style-type: none"> Normale Dringlichkeit eines Changes Die Umsetzung des Changes „kann nicht warten“ und muss vor dem nächsten geplanten Release durchgeführt werden Es handelt sich um einen Maintenance Change: die Änderung kann nicht bis zum nächsten geplanten Wartungsfenster verschoben werden
Niedrig (low)	<ul style="list-style-type: none"> Die Umsetzung des Changes kann auf den nächsten geeigneten Zeitpunkt terminiert werden, d.h. der Change kann mit dem nächsten Release oder zum nächsten geplanten Wartungsfenster erfolgen

Change Kategorie: Die Beschreibung der möglichen Auswirkungen und des daher erforderlichen Risikomanagements erfolgt durch den Begriff „Kategorie“; diese betrachtet Umfang, Komplexität und Schwere eines Changes.

„Kategorie“ bestimmt damit die möglichen Auswirkungen, die die Durchführung eines Changes auf die Geschäftsprozesse der TI-Anwender haben kann, betrachtet also das damit verbundene Risiko.

Tabelle 13: Tab_Betr_TIP_046 CHG – Festlegung von Change Kategorie und Auswirkung

KAT	Definition	Beschreibung
0	STANDARD CHANGE keine Auswirkung	<ul style="list-style-type: none"> Routineänderungen, die in einem beschleunigten Freigabeverfahren (max. 5 AT nach Stellung des RfC) oder sofort freigegeben werden können Aber: Standard Changes erfordern eine vorherige einmalige Autorisierung und Freigabe durch CAB/SBV und werden nach erfolgreichem Einsatz und positivem Review des Deployments im „STD-Change Katalog“ in der WDB gelistet Reguläre, geplante Maintenance Changes sind „Kandidaten“ für eine Qualifikation als STD-Change Die Qualitätssicherung erfolgt durch Dokumentation des durchgeführten Changes und/oder Nutzung von Checklisten
1	NIEDRIG niedrige, geringfügige Auswirkung	<ul style="list-style-type: none"> sehr geringes Risiko erwartet < 10% der Leistungserbringer sind betroffen Fallback mit geringem Aufwand möglich mögliche Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse der TI-Anwender sind überschaubar keine Auswirkungen erwartet auf (Service Level) Verfügbarkeit und Performance
2	MITTEL mittlere, beträchtliche Auswirkung	<ul style="list-style-type: none"> bestimmte, nicht vollständig vorhersehbare Auswirkungen können erwartet werden ≥ 10% der TI-Anwender sind betroffen Fallback mit hohem Aufwand der (Service Level) Verfügbarkeit von TI-Services ist möglicherweise temporär beeinträchtigt es kann von spürbaren Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse der TI-Anwender ausgegangen werden
3	HOCH erhebliche, gravierende Auswirkung	<ul style="list-style-type: none"> ein hohes Risiko wurde festgestellt, damit mögliche hohe Auswirkungen und ein Bedarf an hoher Risikovorsorge ≥ 50% der Leistungserbringer sind betroffen die Verfügbarkeit zentraler Anwendungen ist gefährdet bei Eintritt des Risikos können massive Auswirkungen auf TI-Anwender-Geschäftsprozesse eintreten die Umsetzung des Changes erfordert hohen Ressourcenbedarf und hohen Koordinationsaufwand

		<ul style="list-style-type: none"> • der Change weist eine hohe Komplexität auf • die Testmöglichkeiten für den Change sind aufgrund der Komplexität reduziert • das erforderliche Fallback-Szenario ist eingeschränkt
--	--	---

Emergency Change (Notfall Change): Ein [Change](#), der so bald wie möglich umgesetzt werden muss, um auf eine Notsituation angemessen reagieren zu können. Übergeordnetes Ziel ist, größeren Schaden zu vermeiden oder zu beheben, beispielsweise um einen Major Incident zu lösen oder um eine kritische Sicherheitslücke durch ein Sicherheits-Patch zu schließen.

Tabelle 14: Tab_Betr_TIP_048 CHG – Kriterien für Emergency Changes

Definition	Kriterien
EMERGENCY CHANGE	<ul style="list-style-type: none"> • kritische Situation, Incident klassifiziert mit „Priorität 1“, gemäß Tab_Betr_TIP_009 INC - Prioritätenmatrix und eingeschränkte Testmöglichkeiten für die hier einsetzbare Lösung • Incident, kategorisiert als „TI-Notfall“ • Vom SBV und/oder G TI und/oder EMC bestätigter TI-Notfall • Fehlgeschlagener Produkt-Change der Kategorie „3-HOCH“, der nicht mit üblichen Mitteln zurückgenommen werden kann, d.h. unzureichende Fallback Möglichkeiten und/oder mögliche Auswirkungen auf andere TI-Services • Unmittelbare Notwendigkeit, einen kritischen Sicherheitsvorfall durch Einsatz eines „Emergency Security Patches“ zu beseitigen

Die Anwendung der hier beschriebenen Change Parameter (lokal, übergreifend, Dringlichkeit, Change Kategorie, Emergency Change) für die Durchführung von Produkt-Changes wird im Kapitel „5.4 Prozessdurchführung übergreifendes CHG“ beschrieben.

5.3 Prozessdurchführung übergreifendes RLM

In einem Release werden unterschiedliche Services zu einem TI-Release bzw. unterschiedliche Produkttypen und Produkte zu einem Service-Release zusammengefasst, die zum gleichen Releasetermin im Rahmen eines einheitlichen Releaseprozesses produktiv gesetzt werden.

Der Begriff Release ist in diesem Zusammenhang im Sinne eines Containers zu verstehen, der die einzelnen Service-, Produkttyp- oder Produktversionen enthält. Das übergreifende Release Management erfolgt auf den Ebenen:

- Release Management der TI,
- Release Management der TI-Services,
- Release Management der Produkttypen,

- Release Management der Produkte.

Auf der Ebene der Services und Produkttypen wird ein Release in der Regel mehrere Änderungen beinhalten. Auf Ebene der Produkte kann ein Release bereits aus einer Änderung bestehen.

Jede dieser Ebenen prägt ihr eigenes Release Management aus, so dass Umfang, Aufgaben, Stakeholder und Betroffene je nach Gegenstand der Releases variieren.

Release Management der TI:

Das **Release Management der TI** verantwortet die strategische Releaseplanung für die TI. Auf dieser Ebene steht der Planungsaspekt im Vordergrund, der Funktionsumfang eines TI-Releases wird vereinbart und die Bereitstellung sowie Implementierung wird mit den Stakeholdern abgestimmt. Die Planung der TI-Releases legt den zeitlichen Rahmen und die Termine für die Ebene Release Management der TI-Services fest. Diese Termine werden im Change- und Releasekalender dokumentiert. Der Test und die Überführung der TI-Releases in den Wirkbetrieb werden in enger Kooperation mit der Ebene Release Management der TI-Services durchgeführt. Verantwortlich für das Release Management der TI ist der GTI.

Beispiel für TI-Release: Das ORS1-Release als Gesamtmenge aller bereitzustellenden Anwendungs- und Basisservices auf Basis der Produkttyp-Spezifikationen und den realisierten, implementierten und zugelassenen Produkten im Wirkbetrieb, mit dem dazugehörigen und freigegebenen Dokumentenset. Ein Release Label zu diesem TI-Release ist derzeit noch nicht festgelegt.

Da das Release Management der TI ausschließlich durch den GTI durchgeführt wird, wird es in dieser Richtlinie nicht weiter betrachtet.

Release Management der TI-Services:

Auf der Ebene des **Release Managements der TI-Services** planen und koordinieren die serviceverantwortlichen Instanzen (Rolle SV) die Bereitstellung, den Test und die Überführung von Service Releases und Produkttyp-Changes in den Wirkbetrieb.

Der SV wird während der Anpassung der Produkttypen - bei Bedarf - bei Anbietern und Herstellern eine Befragung zum geplanten Produkttyp-Change durchführen. Die Befragung wird sich insbesondere auf die Kriterien Machbarkeit (inkl. Kompatibilität) und Kostenwirkung (inkl. Migrationsaufwand) fokussieren.

GS-A_4414 - Beteiligung von Anbietern und Herstellern an der Bewertung von Produkttyp-Changes mittels Befragung

Anbieter und Hersteller **MÜSSEN** bei der Befragung zu geplanten Produkttyp-Changes durch den SV mitwirken und den SV in seiner Releaseplanung beratend unterstützen.

[<=]

Beispiel für TI-Service-Release: Das Release des Anwendungsservices VSDM als Gesamtmenge aller auf Basis der Produkttyp-Spezifikationen zugelassenen Produkte, die genau den Anwendungsservice VSDM bilden. Die zugelassenen Produkte sind als Produktinstanzen im Wirkbetrieb implementiert, mit dem dazugehörigen und freigegebenen Dokumentenset. Das Release Label zu diesem TI-Service-Release ist derzeit noch nicht festgelegt.

Release Management der Produkte:

Das operative **Release Management der Produkte** verantworten die ITSM-TI-Teilnehmer auf Grundlage ihrer Produktverantwortung. Die Entwicklung der Produkte, ihr Test und die Überführung der Produktinstanzen in den Wirkbetrieb müssen die

Produkttyp-Spezifikationen, die Vorgaben aus dem übergeordneten TI-Service Release sowie die Änderungsaufträge aus dem Change Management beachten.

Beispiel für Produkt-Release: Die fertige, veröffentlichte und zugelassene Version eines Produktes eines Anbieters wird als Produkt-Release bezeichnet. Beispiele für zugelassene Produkt-Releases finden sich auf der Homepage der Zulassungsstelle der gematik.

5.4 Prozessdurchführung übergreifendes CHG

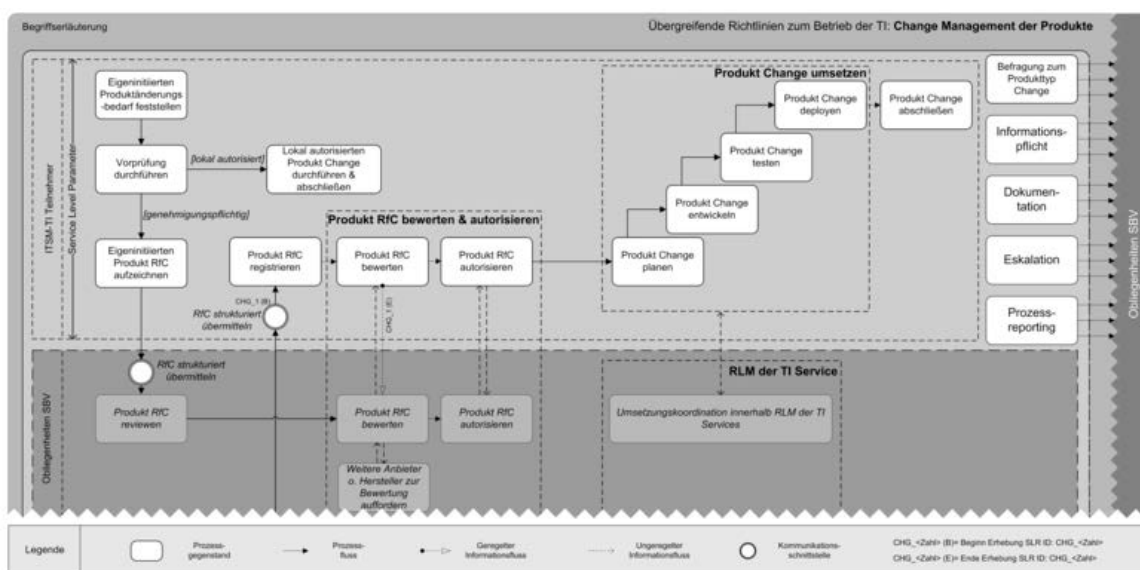


Abbildung 4: CHG – Gesamtüberblick „Change Management der Produkte“

Im Rahmen des übergreifenden Change Managements verantworten die Anbieter auf Grundlage ihrer Produktverantwortung (in Abstimmung mit dem SBV) das Change Management der Produkte.

Alle Produktänderungen werden

- durch das lokale Change Management des Anbieters koordiniert und
- innerhalb des lokalen Change Managements des Anbieters umgesetzt.

Innerhalb des übergreifenden Change Managements wird dabei grundsätzlich in zwei Produkt-Change-Typen unterschieden:

- in lokal autorisierte Changes (informationspflichtig im Rahmen des Configuration Managements)
- und in genehmigungspflichtige Changes.

Die Entscheidung, um welchen Change Typ es sich handelt, muss innerhalb der Vorprüfung des Produktänderungsbedarfs (siehe Kapitel 5.4.2) erfolgen.

Sofern nicht anders ausgewiesen, werden nachfolgend die für Anbieter relevanten Regelungen zur Identifikation des Change Typs sowie des Prozessablaufs für genehmigungspflichtige Produkt Changes dargelegt. Im vorliegenden Dokument werden Changes zentraler Produkte, verantwortet von Anbietern, behandelt. Eine Präzisierung der Changes dezentraler Produkte erfolgt in einer späteren Version.

Eine Übersicht aller RfCs und deren Status wird in einem FSC (Forward Schedule of Change) über die Wissensdatenbank zur Verfügung gestellt. Weiterhin werden RfCs abhängig von ihrem Status im CAB (Change Advisory Board) besprochen.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt

Die Kommunikation und der Informationsaustausch zur Durchführung des Change-Prozesses erfolgt aus Gründen der Flexibilität sowie aufgrund der individuellen Ausprägungsmöglichkeiten je Produkt-RfC bzw. Change-Durchlauf weitgehend per E-Mail, aber auch telefonisch, in Form von Telefonkonferenzen oder auch durch Besprechungen vor Ort. Die im Folgenden aufgeführten Anforderungen hinsichtlich der Übermittlung von Informationen der Anbieter an den SBV erfolgen dabei grundsätzlich per E-Mail, es sei denn, es werden nähere Angaben für das zu wählende Kommunikationsmedium gemacht.

Jeder übergreifende Produkt-RfC bzw. Produkt-Change wird in formaler Form in der ZID gespeichert. Speicherung und Statusänderungen des Produkt-RfCs bzw. des Produkt-Changes werden durch den SBV vorgenommen.

GS-A_5363 - Einrichten einer Benutzergruppe und eines Funktionspostfachs für Mitteilungen über die ZID im Change Management

Für die ZID-basierte Kommunikation zu übergreifenden Produkt-Changes wird je Anbieter eine spezifische Nutzergruppe eingerichtet, die über ein Funktionspostfach aus der ZID erreichbar ist. Die Anbieter MÜSSEN die Namen ihrer Mitarbeiter in der Nutzergruppe dem SBV mitteilen und die Daten dieser Nutzergruppe stets aktuell halten.

[<=]

Mit dieser Regelung wird eine verlässliche Erreichbarkeit der Anbieter im übergreifenden Change Management erzielt. Benannte Mitarbeiter der bezeichneten Benutzergruppe sind berechtigt, für den jeweiligen Anbieter Change-relevante Entscheidungen zu treffen, z.B. in der Abstimmung zur Autorisierung eines RfCs. Weitere Details zu CHG-Benutzergruppe und Funktionspostfach finden sich in der WDB.

Anbieter haben über das zur Verfügung gestellte Webportal der ZID die Möglichkeit, diejenigen Produkt-RfCs bzw. Changes einzusehen, an denen sie beteiligt sind. Ein Rollen- und Berechtigungskonzept der ZID regelt dabei die Einsichtnahme und den Zugriff auf die relevanten Datensätze. Des Weiteren wird den Anbietern im Webportal der ZID die Möglichkeit eröffnet, alle in diesen Richtlinien angegebenen formalen Informationen und Prozessschritte, welche die Kommunikation mit dem SBV betreffen (z. B. Beantragung eines Produkt-RfCs, Autorisierung des Produkt-RfCs, Vorgangsdaten zu Produkt-Changes speichern), direkt über das Webportal der ZID vorzunehmen. Die Erläuterungen erfolgen in den jeweiligen Abschnitten.

Die im Folgenden definierten Dokumentations- und Übermittlungspflichten der am jeweiligen Produkt-RfC bzw. Produkt-Change beteiligten Anbieter obliegen weiterhin ausschließlich diesen selbst.

5.4.1 Eigeninitiierten Produktänderungsbedarf feststellen

Eigeninitiierte Produktänderungsbedarfe können durch verschiedene Einflussfaktoren bei den Anbietern festgestellt werden (bspw. Korrekturbedarfe aus dem lokalen/übergreifenden Incident Management oder Problem Management, oder auch Ergänzungsbedarfe des Produktes, die der Anbieter festgestellt hat).

An die Feststellung von Produktänderungsbedarfen innerhalb der lokalen Change-Prozesse des Anbieters werden keine Anforderungen gestellt.

5.4.2 Vorprüfung durchführen

GS-A_4398 - Vorprüfung von durch Anbietern festgestellten Produktänderungsbedarfen

Anbieter MÜSSEN jeden festgestellten Produktänderungsbedarf einer Vorprüfung gemäß der unten abgebildeten Tabelle unterziehen. Dabei ist - durch Feststellung der Wechselwirkungen mit anderen Produkten sowie der Abweichung von Produkttypvorgaben - zu prüfen, ob es sich um eine genehmigungspflichtige oder einen lokal autorisierte Produktänderung handelt.

Tabelle 15: Tab_Betr_TIP_024 CHG – Vorprüfung lokal./genehmig. Produktänderungsbedarf

Change Typ	Wechselwirkungen mit anderen Produkten (an den Schnittstellen)	Abweichung von Produkttypvorgaben
lokal autorisiert	Nein	Nein
genehmigungspflichtig	Nein	Ja
genehmigungspflichtig	Ja	Nein
genehmigungspflichtig	Ja	Ja

[<=]

Sofern es sich um einen genehmigungspflichtigen Produktänderungsantrag handelt, müssen Anbieter einen Produkt-RfC gemäß den Anforderungen in Kapitel 5.4.4 aufzeichnen.

Sofern es sich um einen lokal autorisierten Änderungsantrag handelt, erfolgt die weiterführende Bearbeitung - ohne weitere Genehmigung durch den SBV - im lokalen Change Management des Anbieters (siehe Kapitel 5.4.3).

5.4.3 lokalen Produkt-Change durchführen & abschließen

An das Management lokal autorisierter Produkt-Changes (s. Tabelle 15: Tab_Betr_TIP_024 CHG – Vorprüfung lokal./genehmig. Produktänderungsbedarf) werden keine Anforderungen gestellt. Der zuständige SBV ist nach Durchführung des lokal autorisierten Changes zu informieren.

GS-A_4399 - Übermittlung von Produktdaten nach Abschluss von lokal autorisierten Produkt-Changes

Anbieter MÜSSEN nach dem Abschluss (nach der Produktivsetzung des Produkt-Changes als Produkt) von lokal autorisierten Produkt-Changes den Änderungsdatensatz der Produktdaten an den SBV übermitteln.

[<=]

5.4.4 Eigeninitiierten Produkt-RfC aufzeichnen

GS-A_4400 - Produkt-RfC aufzeichnen & an SBV übermitteln

Anbieter MÜSSEN für genehmigungspflichtige Produktänderungen über ein vom SBV zur Verfügung gestelltes RfC-Formular einen Produkt-RfC erstellen und an die vom SBV bereitgestellte Kommunikationsschnittstelle übermitteln oder den Produkt-RfC direkt über eine im Webportal der ZID eingerichtete, Erfassungsmaske manuell eingeben. Erfasst der Anbieter den Produkt-RfC direkt im Webportal der ZID, wird die formale Beantragung

und Übermittlung an den SBV ebenfalls über das Webportal der ZID angestoßen.
(Zur Erstellung des Produkt-RfCs stellt der SBV den Anbietern ein RfC-Formular zur Verfügung.)

[<=]

Der SBV wird den Erhalt des vom Anbieter versendeten Produkt RfC quittieren, eine über alle Anbieter eindeutige ID vergeben, an den Antragsteller zurückmelden. Im Falle des per Formular (d. h. per E-Mail) übermittelten Produkt-RfC trägt der SBV diesen gemäß den Angaben des Anbieters vor der Quittierung in das Webportal der ZID ein. Der SBV wird dann den Produkt-RfC in angemessener Zeit formal und inhaltlich prüfen (insbesondere auf Vollständigkeit, Durchführbarkeit und Redundanz mit bereits angenommenen, aktuell zu prüfenden und abgelehnten Produkt RfCs).

Bei Zustimmung wird der SBV den Produkt-RfC zur Bewertung freigeben. Die Freigabe erfolgt durch den SBV im Webportal der ZID. Der SBV wird daraufhin dem Anbieter die Freigabe des Produkt-RfC zur Bewertung per E-Mail mitteilen.

Bei Ablehnung (Stornierung) (bspw. wegen Nichtdurchführbarkeit) des Produkt-RfCs wird der SBV dies dem Anbieter unter Angabe von Gründen mitteilen. Die Ablehnung wird formal vom SBV in der ZID dokumentiert.

5.4.5 Produkt-RfC registrieren

Ein Produktänderungsbedarf kann ebenso vom SBV festgestellt werden (bspw. durch Änderungen an der Produktypspezifikation). Der SBV registriert den Produkt-RfC in der ZID und übermittelt ihn per E-Mail an den bzw. die von ihm ausgewählten Anbieter , verbunden mit der Aufforderung zur inhaltlichen Prüfung. Der Produkt-RfC ist damit noch nicht zur Bewertung freigegeben. Erst nach positiver inhaltlicher Prüfung und Rückmeldung durch den Anbieter kann der Produkt-RfC durch den SBV zur Bewertung freigegeben werden.

GS-A_4401 - Registrierung von durch den SBV übermittelten Produkt-RfCs

Anbieter SOLLEN durch den SBV übermittelte Produkt-RfCs vor der Bewertungsphase inhaltlich prüfen und das Ergebnis ihrer Prüfung – nach den mit der Registrierung und Anfrage zur Prüfung festgelegten zeitlichen Vorgaben des SBV – an ihn übermitteln. (Die Registrierung dient insbesondere der Kenntnisnahme der anstehenden Produktänderung, der Prüfung auf Vollständigkeit, Kosten und Machbarkeit sowie der Vorbereitung der sich anschließenden gemeinsamen Bewertung des Produkt-RfC.)

[<=]

GS-A_5364 - Beachtung von Change Level, Dringlichkeit und Kritikalität

Anbieter und SBV MÜSSEN spätestens bis Registrierung des RfC eine Prüfung auf Change Level, Kritikalität und Dringlichkeit des Changes vorgenommen haben und ihr Prüfungsergebnis bei der Registrierung dokumentieren. Für diese Prüfung MÜSSEN Anbieter und SBV die Klassifikationen gemäß „Tab_Betr_TIP_044 CHG – Change Level“, „Tab_Betr_TIP_045 CHG – Change Dringlichkeit“ sowie gemäß „Tab_Betr_TIP_046 CHG – Festlegung von Change Kategorie und Auswirkung“ beachten.

[<=]

5.4.6 Produkt-RfC bewerten & autorisieren

Sowohl vom Anbieter aufgezeichnete, genehmigungspflichtige Produkt-RfCs (die vom SBV zur Bewertung freigegeben wurden), als auch vom SBV an Anbieter übermittelte Produkt-RfCs werden durch betroffene Anbieter sowie dem SBV bewertet werden. Die Autorisierung des genehmigungspflichtigen Produkt-RfC erfolgt im Konsens zwischen

dem realisierenden Anbieter und dem zuständigen SBV. Der SBV hat sich die für die Autorisierung notwendigen Genehmigungen des SV und GTI vor der Autorisierung einzuholen.

Übergreifende Ziele der gemeinsamen Bewertung sind:

- finale Schärfung/Konkretisierung/Feststellung der Produkt-RfC-Inhalte, insbesondere zu Zeitraumplanung, Ressourcenaufwand & -planung, Kosten, Machbarkeit, Nutzen, Priorität, Risiken, Backout-/Fehlerkorrekturplan, Zulassungsrelevanz (inkl. relevanter Testverfahren, Testumgebungen & Testmanagement), Zuordnung zum Produktrelease bzw. TI-Service-Release
- sowie Festlegung der Verbindlichkeit von Termin- und Umsetzungszusagen.

Sollten Anbieter mit dem SBV keine Einigung bei der Bewertung erzielen können, besteht die Möglichkeit der Eskalation an den GTI (siehe Kapitel 5.8 Eskalationen).

Die Durchführung der Bewertung kann mittels der Einberufung eines CAB (Change Advisory Board) erfolgen. Die Form und die zeitlichen Intervalle des CAB werden durch den SBV festgelegt (bspw. Telefonkonferenz, E-Mail-Verteiler). Präsenztermine für Anbieter werden durch den SBV, soweit möglich, vermieden und nur einberufen, sofern eine Notwendigkeit hierfür besteht oder die Mehrheit der im CAB beteiligten Anbieter dieses wünschen.

GS-A_4402 - Mitwirkungspflicht bei Bewertung von Produkt-RfCs

Anbieter **MÜSSEN** bei der Bewertung von Produkt-RfCs mitwirken. Die Mitwirkung erfolgt innerhalb eines CAB oder bilateral zwischen Anbieter und SBV.

[<=]

Ist die Bewertung des Produkt-RfCs durch Anbieter und SBV inhaltlich abgeschlossen, müssen die am Produkt-RfC beteiligten Rollen (Anbieter und SBV) eine Autorisierung (Freizeichnung) des Produkt-RfCs vornehmen.

Die Autorisierung durch die Anbieter erfolgt per E-Mail an den SBV oder mittels eines im Webportal der ZID bereitgestellten Autorisierungsvorgangs. Erfolgt die Autorisierung per E-Mail an den SBV, nimmt der SBV - nach Erhalt der Autorisierung des betroffenen Anbieters - die Autorisierung für diesen formal im Webportal der ZID vor.

Vor der Change-Umsetzung muss der Produkt-RfC sowohl vom SBV als auch vom Anbieter formal autorisiert sein.

Ab diesem Zeitpunkt ist der Produkt-RfC als Produkt-Change freigegeben - die ID des Produkt-RfCs wird zur ID des Produkt-Changes. Der SBV informiert die Anbieter per E-Mail über die vollständig abgeschlossene Autorisierung.

5.4.7 Produkt-Change umsetzen

Die Umsetzung eines autorisierten Produkt-Changes wird bis zum erfolgten Abschluss (oder Abbruch der Umsetzung) übergreifend durch den SBV koordiniert.

GS-A_4415 - Aktualisierung des Vorgangsdatenreports

Anbieter **MÜSSEN** die interne Dokumentation des Vorgangsdatenreports für genehmigte Produkt-Changes stetig aktuell halten und auf Anfrage an den SBV übermitteln. Die Aktualisierung der Dokumentation erfolgt anlassbezogen, der Worklog ist spätestens zu jedem Statuswechsel des Produkt-Changes zu ergänzen.

[<=]

Die für den Vorgangsdatenreport erforderlichen Dokumentationspflichten (siehe Kap. 5.9 Prozessreporting (Vorgangsdaten) CHG) können vom Anbieter auch im Webportal der

ZID vorgenommen werden. In diesem Fall kann die Übermittlungspflicht an den SBV - bei entsprechend vorgenommener Dokumentation - im Webportal der ZID ausgeführt werden.

GS-A_4418 - Übermittlung von Abweichungen vom Produkt-RfC

Anbieter, die während der Umsetzung des autorisierten Produkt-Changes Abweichungen zur Planung im Produkt-RfC feststellen, **MÜSSEN** diese unverzüglich dem SBV melden.

[<=]

Bei einer festgestellten Abweichung des dem aktuellen Produkt-Change zugrunde liegenden Produkt-RfCs wird der SBV entscheiden müssen, welche Konsequenzen die Feststellung bzw. Abweichung auf die weitere Durchführung des Produkt-Changes hat und welche Maßnahmen zu treffen sind. Dazu wird sich der SBV bei Bedarf mit den beteiligten Anbietern (und dem GTI) beraten. Die Ergebnisse werden vom SBV in der ZID dokumentiert, ebenso wie eine eventuelle Status-Änderung des Produkt-Changes (bspw. Stornierung). Die Anbieter werden vom SBV hierüber abschließend per E-Mail informiert.

Die Umsetzung des Produkt-Changes setzt sich im Wesentlichen aus den nachfolgenden vier Prozessschritten zusammen. Die einzelnen Prozessschritte entsprechen dabei dem jeweiligen Status, den ein Produkt-Change im Zuge der Umsetzungsphase annehmen kann.

Die formale Änderung des Status eines Produkt-Changes wird vom SBV in der ZID vorgenommen und von ihm entsprechend an die beteiligten Anbieter per E-Mail kommuniziert. Einem Statuswechsel geht dabei eine übereinstimmende Einschätzung des aktuellen Sachstandes der Beteiligten voraus. Eine formale Autorisierung des SBV zur Änderung eines Status (z. B. durch die beteiligten Anbieter) erfolgt nicht.

Eine Übersicht der bei der Durchführung eines Produkt Changes zu durchlaufenden Phasen, Statusübergänge sowie der jeweiligen Bedingungen hierfür findet sich in Kapitel 5.4.9 „Produkt-Change: Phasen und Statusübergänge“.

1. Produkt-Change planen

GS-A_4416 - Planung von Produkt-Changes gemäß Produkt-RfC

Anbieter **MÜSSEN** die Produktentwicklung, den Produkttest, das Produkt-Deployment sowie den Abschluss des genehmigten Produkt-Changes planen und dabei die gemeinsam mit dem SBV festgelegten Termine und Inhalte des Produkt-RfCs zum Produkt-Change beachten.

[<=]

Zur Umsetzung von mehreren Changes an einem Produkt können Anbieter genehmigte Produkt Changes an einem Produkt zu einem Produkt-Release bündeln. Diese Produkt-Releases können auch lokal autorisierte Produkt Changes enthalten, die Anbieter eigenständig initiiert haben.

Weiterhin ist während der Bewertung des autorisierten Produkt-RfCs eine Grobplanung für die Umsetzung entwickelt worden. Diese ist durch den Anbieter innerhalb dieser Phase weiter zu konkretisieren, stetig zu aktualisieren und bei Bedarf dem SBV zur Verfügung zu stellen.

GS-A_4417 - Stetige Aktualisierung von Planungs- und Realisierungsdaten

Anbieter **MÜSSEN** die interne Dokumentation der Planungs- und Realisierungsdaten von autorisierten Produkt Changes stetig aktuell halten und auf Anfrage an den SBV übermitteln.

[<=]

2. Produkt-Change entwickeln

GS-A_4419 - Nutzung der Testumgebung

Anbieter **MÜSSEN** die Anforderungen an die Nutzung der Testumgebung sowie die geplante Belegung der Testumgebung für ihre Produkttests mit dem SBV abstimmen.
[<=]

Die Testumgebung wird hinsichtlich der Nutzung durch die testdurchführende Instanz (siehe Testkonzept) koordiniert. Der SBV stimmt sich mit der testdurchführenden Instanz ab.

GS-A_4420 - Übermittlung der lokalen Testergebnisse

Anbieter **MÜSSEN** - sofern mit dem SBV vereinbart - die finalen Ergebnisse der beim Anbieter lokal durchgeführten Tests von autorisierten Produkt-Changes an den SBV übermitteln.

[<=]

3. Produkt-Change testen

GS-A_4421 - Zulassung und Abnahme von entwickelten Produkt-Changes

Anbieter **MÜSSEN** für ihre entwickelten Produkt-Changes die vom SBV vorgegebenen Tests absolvieren und die gegebenenfalls notwendigen Zulassungen für den Produktivbetrieb erfolgreich erlangen.

[<=]

Der Abschluss des Tests ist erfolgt, wenn der Anbieter das Produkt (Produkt- Release) in den jeweiligen Umgebungen getestet hat und durch die testkoordinierende Instanz des SBV der Einsatz in der Produktivumgebung freigegeben wurde.

4. Produkt-Change einführen

Das Deployment eines Produkt-Changes wird durch den SBV zeitlich und verfahrenstechnisch koordiniert. Anbieter müssen das Deployment des Produkt-Changes gemäß den Vorgaben vom SBV durchführen und stetig deren Einhaltung prüfen.

Das Deployment zentraler Produkte ist die Inbetriebnahme in der Produktivumgebung.

GS-A_4422 - Überführung von Produkten durch Anbieter in den Wirkbetrieb

Anbieter **MÜSSEN** die von ihnen verantworteten Produkte zu den vereinbarten Test- und Releaseterminen in die Testumgebungen und die Wirkbetriebsumgebung überführen und dabei die Vorgaben der SBV erfüllen.

[<=]

Vom SBV genehmigte Wartungsfenster werden von der Verfügbarkeitsberechnung des betroffenen Produkts ausgenommen. Bei genehmigungspflichtigen Änderungen wird die Koordination der Wartungsfenster im Rahmen der Planung und Umsetzung des Changes durch den SBV vorgenommen.

GS-A_4423 - Abstimmung von Wartungsfenster für genehmigungspflichtige Änderungen

Anbieter **MÜSSEN** Wartungsfenster für genehmigungspflichtige Änderungen mit dem SBV abstimmen.

[<=]

GS-A_4424 - Umsetzung des Fallbackplans

Anbieter **MÜSSEN** einen Fallbackplan nach den Vorgaben des SBV erstellen und – bei erkannter Notwendigkeit während des Change Deployments – umsetzen.

(Die Notwendigkeit eines Fallbackplans wird i.d.R. gemeinsam mit dem SBV während der Bewertung des genehmigungspflichtigen Produkt-RfCs festgelegt. Sollten Abweichungen von dem dort definierten Vorgehen notwendig sein, wird der SBV dies an die Anbieter kommunizieren.)

[<=]

Produkt-Change-Umsetzung abbrechen

Ein genehmigungspflichtiger Produkt-Change kann ausschließlich durch den SBV abgebrochen werden (bspw. durch im Nachgang festgestellte Fehlannahmen im Produkt RfC).

Der SBV bricht dabei formal den Produkt-Change in der ZID ab, durch Setzen des Feldes „Status“ auf „Abgebrochen“. Die beteiligten Anbieter werden daraufhin durch den SBV in formalisierter Form über den Abbruch eines Produkt-Changes per E-Mail benachrichtigt.

5.4.8 Produkt-Change abschließen

GS-A_4425 - Übermittlung von Optimierungsmöglichkeiten zur Umsetzung von genehmigten Produkt-Changes an den SBV

Anbieter MÜSSEN mit erfolgreichem Abschluss oder Abbruch des Produkt-Changes eine Bewertung durchführen und dabei gegebenenfalls erkannte Potenziale für mögliche Optimierungen zukünftiger Durchführungen von Produkt-Changes dem SBV mitteilen.
[<=]

GS-A_4404 - Übermittlung von Produktdaten nach Abschluss von genehmigungspflichtigen Produkt-Changes

Anbieter MÜSSEN nach dem Abschluss (nach der Produktivsetzung des Produkt-Changes als Produkt) von genehmigten Produkt-Changes den Änderungsdatensatz der Produktdaten an den SBV übermitteln.
[<=]

5.4.9 Produkt-Change: Phasen und Statusübergänge

Die Umsetzung eines Produkt-Changes findet in definierten Phasen statt. Jede Phase hat spezifische Inhalte, deren Umsetzung mit einem Status gekennzeichnet wird.

Dieser Status, die damit erreichten Ergebnisse sowie die verantwortliche Durchführung der Phasen sind in nachfolgender Tabelle dargestellt.

Der zutreffende Status wird formal vom SBV gesetzt, basierend auf den von den Anbietern gelieferten Informationen und den in der jeweiligen Phase erfolgten Abstimmungen zwischen allen Beteiligten der Change Umsetzung.

Tabelle 16: Tab_Betr_TIP_49 CHG – Phasen im Produkt-Change und Statusübergänge

Phase	Leistungsinhalt	Durchgeführt von	Status/Ergebnis
Change Initialisierung	<ul style="list-style-type: none"> • Änderungsbedarf an einem zentralen Produkt deklarieren • (Anbieter) Im lokalen CHG eine Vorprüfung durchführen und die Änderung als genehmigungspflichtig bewerten • RfC in der ZID registrieren • Im RfC vollständige Daten zu weiteren Bearbeitung dokumentieren <ul style="list-style-type: none"> • Daten gem. Kap. 5.9 und RfC-Formular 	<ul style="list-style-type: none"> • (Anbieter) • (SBV) 	Beantragt Ein neuer RfC liegt vor.

	bereitstellen <ul style="list-style-type: none"> • (SBV) Prüfung vornehmen: zur Bewertung freigeben, zur Vervollständigung der Daten an den RfC Requestor zurückgeben oder den RfC stornieren 		
RfC Bewertung	<ul style="list-style-type: none"> • Bewertung des RfC durch das gematik CAB • (SBV) RfC wurde zur Bewertung freigegeben • Gemeinsame Bewertung des RfC durchführen, zwischen <ul style="list-style-type: none"> • RfC Requestor • Realisierendem Anbieter • möglicherweise von der Änderung betroffenen Anbietern • SBV • (SBV) das zwischen allen Beteiligten gemeinsam erzielte Bewertungsergebnis dokumentieren • (Anbieter) bei nicht zustandegekommenem Ergebnis oder gravierenden Unstimmigkeiten den RfC zur Entscheidung an den GTI eskalieren • (GTI) bei erfolgter Eskalation ein Bewertungsergebnis herbeiführen • (Anbieter) bei neuen Erkenntnissen den RfC stornieren 	<ul style="list-style-type: none"> • (Anbieter) oder <ul style="list-style-type: none"> • (SBV) oder <ul style="list-style-type: none"> • (GTI) 	In Bewertung
RfC Genehmigung	<ul style="list-style-type: none"> • (SBV) eine ggf. erforderliche Genehmigung zur Autorisierung des RfC beim GTI /SV einholen • (GTI) (SV) Genehmigung erteilen oder nicht • (SBV) bei nicht erteilter Genehmigung durch den GTI /SV den RfC stornieren 	<ul style="list-style-type: none"> • (SBV) und <ul style="list-style-type: none"> • (GTI) und <ul style="list-style-type: none"> • (SV) 	In Genehmigung
RfC Freigabe	<ul style="list-style-type: none"> • Ein gemeinsam erzieltes Bewertungsergebnis zum RfC liegt vor • Die ggf. erforderliche Genehmigung des G TI liegt vor • Den RfC im CAB gemeinsam 	<ul style="list-style-type: none"> • (Anbieter) und <ul style="list-style-type: none"> • (SBV) 	Autorisiert Der Change kann umgesetzt werden.

	<ul style="list-style-type: none"> • autorisieren oder nicht • Mit erfolgter Autorisierung den RfC als Produkt-Change freigeben • (SBV) bei nicht erfolgter Autorisierung den RfC stornieren 		
Change Planung	<ul style="list-style-type: none"> • Die in der Bewertungsphase erfolgte Planung zur Umsetzung des Produkt-Changes weiter detaillieren <ul style="list-style-type: none"> • Termine für Entwicklung, Test, Deployment und Implementierung • Notwendige Ressourcen, Kosten • Risiken • Fallback-Planung • Zulassungsrelevanz • Anforderungen an Testmanagement • Diese Phase bei später festgestellten Sollabweichungen iterativ durchlaufen, um jederzeit einen aktuellen und verlässlichen Planungsstand zu haben • (SBV) Den Change- und Releasekalender auf Basis neuer Planungsdaten aktualisieren 	<ul style="list-style-type: none"> • (Anbieter) und <ul style="list-style-type: none"> • (SBV) 	In Planung
Change Entwicklung	<ul style="list-style-type: none"> • Den Produkt-Change gemäß Planung entwickeln • Abweichungen von der Planung an den SBV übermitteln • Erforderliche Testinfrastruktur und Zeitpunkt für Test an SBV mitteilen 	<ul style="list-style-type: none"> • (Anbieter) 	In Entwicklung
Change Test	<ul style="list-style-type: none"> • (Anbieter) Den Produkt-Change gemäß Testkonzept in den definierten Umgebungen testen (evT; RU, TU) • (Anbieter) Testergebnisse gemäß Testplan dokumentieren • (Anbieter) bei festgestellten Schwierigkeiten und erweitertem Koordinationsbedarf an den SBV eskalieren 	<ul style="list-style-type: none"> • (Anbieter) und <ul style="list-style-type: none"> • (SBV) (TKI) 	In Test

	<ul style="list-style-type: none"> • (SBV) Testergebnisse verifizieren und dokumentieren • (SBV) durch testkoordinierende Instanz (TKI) Empfehlung zur Freigabe im Produktivbetrieb erwirken • (SBV) bei nicht erfolgreichen Tests die Umsetzung des Produkt-Changes neu ansetzen und ab Phase „Change Planung“ wieder aufnehmen • (SBV) bei erkannter Notwendigkeit die Umsetzung des Produkt-Changes abbrechen • Das Produkt wird – falls vom SBV im CAB festgelegt – (neu) zugelassen 		
Change Deployment	<ul style="list-style-type: none"> • (Anbieter) bei festgestellten Schwierigkeiten und erweitertem Koordinationsbedarf an den SBV eskalieren • (SBV) eine Freigabe für das Deployment im Produktivbetrieb erteilen oder nicht • (Anbieter) bei erfolgter Freigabe den Produkt-Change in der PU sowie in der RU/TU in Betrieb nehmen • (SBV) alle Deployment Aktivitäten des Anbieters koordinieren und Ergebnis verifizieren 	<ul style="list-style-type: none"> • (Anbieter) und <ul style="list-style-type: none"> • (SBV) 	In Deployment Der Change ist in allen Umgebungen produktiv gesetzt.
Change Implementierung	<ul style="list-style-type: none"> • (SBV) sicherstellen, dass der Change in allen erforderlichen Umgebungen gemäß Plan implementiert ist • Ein Review der Change Umsetzung durchführen und Verbesserungspotenzial identifizieren 	<ul style="list-style-type: none"> • (Anbieter) und <ul style="list-style-type: none"> • (SBV) 	Implementiert
Change Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> • Festgestelltes Optimierungspotenzial als Input zur Verbesserung des Prozesses CHG dokumentieren • Den Status des Changes auf 	<ul style="list-style-type: none"> • (SBV) 	Abgeschlossen

	„Abgeschlossen“ setzen		
RfC Stornierung	<ul style="list-style-type: none"> Bis zum Status „Autorisiert“ kann der RfC auf Verlangen des RfC stellenden Anbieters oder mit Prüfung durch den SBV storniert werden 	<ul style="list-style-type: none"> (Anbieter) oder (SBV) 	Storniert
Change Abbruch	<ul style="list-style-type: none"> Ab Phase „Change Planung“ kann die weitere Umsetzung des Changes bei Vorliegen relevanter Erkenntnisse durch den SBV abgebrochen werden 	<ul style="list-style-type: none"> (SBV) 	Abgebrochen
Legende	(SBV) für die Durchführung verantwortliche Rolle		

Folgende Grafik bietet eine Übersicht zu den Phasen und Statusübergängen:

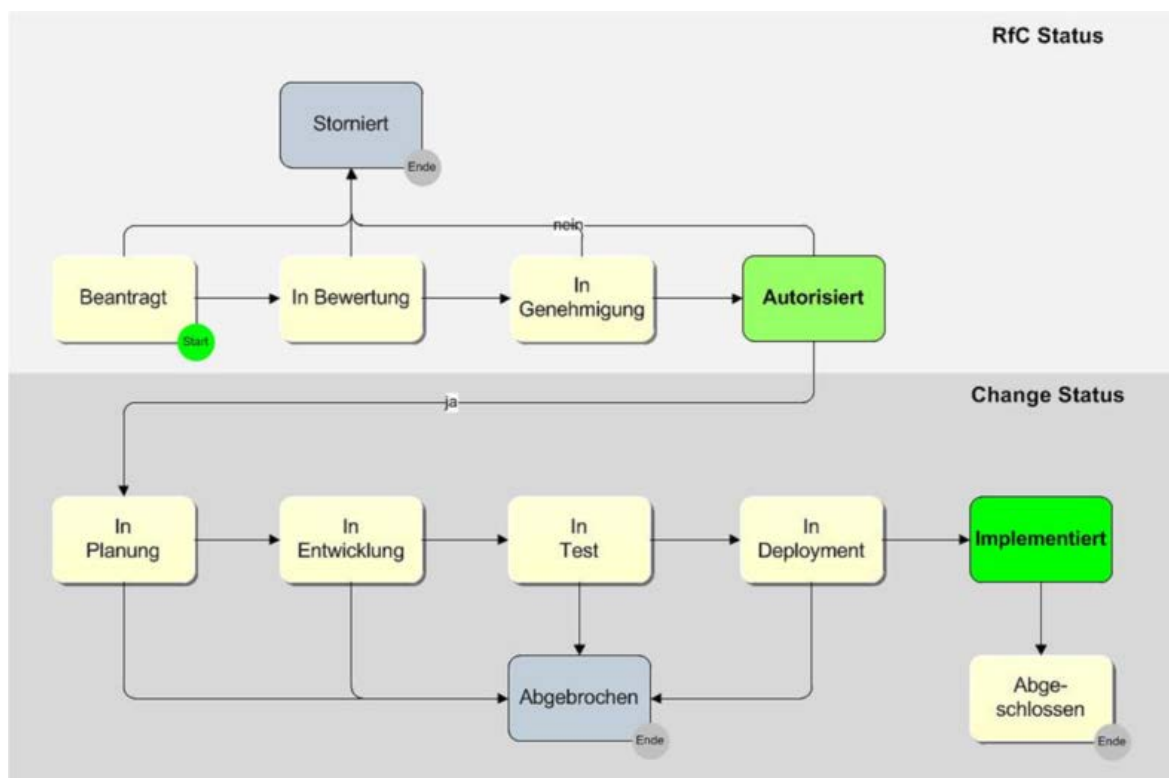


Abbildung 5: CHG – Bearbeitungsstatus: Phasen und Statusübergänge

5.4.10 Produkt-Change: Behandlung von Standard Changes

Um eine effiziente Durchführung von unkritischen, zeitlich gut planbaren und wiederholt durchzuführenden „Routine“ Produkt-Changes nicht durch unnötigen Aufwand zu behindern, können derartige Changes als „Standard Changes“ durchgeführt werden. Für diese Change Kategorie gelten die Klassifikationen gemäß „Tab_Betr_TIP_046 CHG – Festlegung von Change Kategorie und Auswirkung“.

GS-A_5365 - Deklaration von Produkt-Changes als Standard Changes

Der SBV MUSS prüfen, ob ein erfolgreich durchgeführter Produkt-Change in Zukunft als „Standard Change“ durchgeführt werden kann. Die Prüfung erfolgt auf Grundlage von Bewertungsinhalten, die der Anbieter übermittelt hat und auf Grundlage des durchgeführten Change-Reviews.

Der SBV MUSS bei positivem Prüfungsergebnis für die zukünftige Durchführung des geprüften Produkt-Changes die Kategorie „Standard Change“ setzen.

[<=]

GS-A_5380 - Publizierung von autorisierten Standard Produkt-Changes

Der SBV MUSS einen Katalog von autorisierten Standard Produkt-Changes einrichten und diesen aktuell halten.

Der SBV MUSS diesen Katalog den Anbietern in der WDB zu Verfügung stellen.

[<=]

GS-A_5366 - Mitwirkungspflicht der Anbieter bei der Festsetzung von Standard Produkt Changes

Die Anbieter MÜSSEN zur abschließenden Kategorisierung von Produkt-Changes als „Standard Change“ den SBV unterstützen, indem sie die zur Prüfung erforderlichen Inhalte auf Anforderung an den SBV liefern.

Die Anbieter MÜSSEN für die zukünftige Umsetzung des Produkt-Changes als „Standard Change“ die zum jeweiligen Produkt-Change dazugehörigen Umsetzungsaktivitäten dokumentieren und diese dem SBV übergeben.

[<=]

GS-A_5367 - Durchführung von Standard Produkt-Changes durch Anbieter

Die Anbieter MÜSSEN bei der Umsetzung von Standard Produkt-Changes den jeweiligen festgelegten, spezifischen Umsetzungsroutinen folgen und in der Dokumentation der Umsetzung auf diese verweisen.

Die Anbieter MÜSSEN bei Erkennen einer notwendigen größeren Abweichung von den festgelegten Umsetzungsroutinen den SBV darüber unterrichten und den Produkt-Change als „Non-Standard Change“ durchführen.

[<=]

GS-A_5368 - Steuerung von Standard Produkt-Changes durch den SBV

Der SBV MUSS von den Anbietern beantragte Standard Produkt-Changes in einem beschleunigten Genehmigungsverfahren bearbeiten. Der SBV MUSS diese Produkt-Changes in maximal 5 AT (Mo-Fr) nach Beantragung zur Umsetzung freigeben.

[<=]

Beispiele für Produkt-Changes, die als „Standard Change“ einzustufen wären:

Zyklisches Wartungsfenster

- Wartungsfenster werden vom Anbieter angekündigt und in der Nebenzeit, mit Unterbrechung des Services ausgeführt. Der Inhalt der Arbeiten wird kommuniziert, z.B. Patchen, Upgrades etc., die Ausführungszeit wird festgelegt, der Change wird als Standard eingestuft.

Geplante Arbeiten von 3rd Parties, z.B. dem WAN Provider

- Arbeiten von Netzbetreibern werden in der Regel langfristig angekündigt. Diese Changes können als Standard Changes eingestuft und über den Change- und Release Kalender angekündigt werden.

5.4.11 Produkt-Change: Durchführung von Emergency Changes

Ein Emergency Change ist eine Änderung, die aufgrund einer Notsituation durchgeführt werden muss, um so schnell wie möglich diese Situation zu lindern. Emergency Changes können in folgenden beispielhaften Situationen erforderlich werden:

- Nichtverfügbarkeit eines zentralen Plattformdienstes, die höchste Auswirkung für die TI hat („Major Incident“).
- Fehlgeschlagener Produkt-Change, der nicht durch ein Fallback zurückgenommen werden kann, da Auswirkungen auf andere Produkte bestehen.
- Entdeckte Sicherheitslücke, die umgehend behoben werden muss, um (weiteren) Schaden von der TI abzuwenden („emergency security patch“).

Die Dringlichkeit der notwendigen Korrektur lässt unter Umständen kein üblicherweise erforderliches Testen zu; die sofortige Heilung der Notsituation ist das primäre Ziel. Das damit einhergehende Risiko wird bewusst in Kauf genommen.

Für die kontrollierte Durchführung von Emergency Changes wird ein Entscheidungsgremium, das Emergency Change Advisory Board (eCAB) implementiert, das den SBV bei der Bewertung von auftretenden Emergency Changes wirksam unterstützt.

GS-A_5369 - Steuerung von Emergency Changes

Der G TI und/oder das Emergency Change Advisory Board (eCAB) MÜSSEN den SBV bei Bewertung, Autorisierung und Freigabe von Emergency Changes unterstützen.

Der G TI und/oder das Emergency Change Advisory Board (eCAB) MÜSSEN Emergency Changes so schnell wie möglich freigeben.

[<=]

Bei der Bewältigung eines TI-Notfalls durch Emergency Changes sind die Anforderungen des Notfallmanagements zu beachten.

GS-A_5370 - Feststellen von Emergency Changes durch Anbieter

Die Anbieter MÜSSEN auf Grundlage der in Tab_Betr_TIP_048 CHG – Kriterien für Emergency Changes genannten Kriterien die erkannte Notwendigkeit zur Durchführung eines Emergency Changes feststellen und diese auf schnellstem Weg an den SBV mitteilen. Die Anbieter MÜSSEN erforderliche Dokumentationen zur Bewertung der Notsituation liefern, soweit dies zeitlich möglich ist. Die Anbieter MÜSSEN bei Durchführung aller Aktivitäten beachten, dass die Notsituation durch Zeitverzug nicht noch weiter eskaliert wird.

[<=]

Die Meldung eines notwendigen Emergency Changes durch Anbieter kann telefonisch erfolgen. Die weitere Bewertung und Freigabe/Ablehnung durch den SBV kann ebenfalls auf diesem Wege stattfinden.

GS-A_5378 - Durchführung von Emergency Changes durch Anbieter

Die Anbieter MÜSSEN bei der Umsetzung eines Emergency Changes die zeitliche Kritikalität beachten, d.h. die eingetretene Notsituation schnellstmöglich beseitigen.

Die Anbieter MÜSSEN bei der Umsetzung eines Emergency Changes den Anweisungen (Freigabe, Ablehnung, Testanforderungen, Dokumentation) des SBV folgen.

Die Anbieter MÜSSEN die erforderliche Dokumentation des Emergency Changes in der ZID spätestens nach der Umsetzung erstellen.

[<=]

Sollte – bedingt durch Nichterreichbarkeit des SBV außerhalb der ITSM Service Zeit der gematik – keine Entscheidungsfindung zur Durchführung des Emergency Changes möglich sein, gilt folgende Regelung:

GS-A_5361 - Durchführung von Emergency Changes durch Anbieter bei Nichterreichbarkeit des SBVs außerhalb der ITSM Servicezeit der gematik

Die Anbieter MÜSSEN bei Nichterreichbarkeit des SBVs außerhalb der gematik ITSM Servicezeit - und daraus fehlender Freigabe durch den SBV - einen Emergency Change aus eigenem Ermessen durchführen.

Die Anbieter MÜSSEN dabei das Zutreffen aller drei folgenden Bedingungen beachten:

- Es handelt sich nach fachlich-fundierter Bewertung des Anbieters um eine Notsituation, die nur durch einen Emergency Change gelöst werden kann.
- Der Anbieter wird nach erfolgter Umsetzung des Emergency Changes unverzüglich eine Dokumentation hierzu erstellen und an den SBV übermitteln.
- Soweit durch den Anbieter in dieser Situation erkennbar, entstehen durch die Umsetzung des Emergency Changes keine finanziellen Auswirkungen für die gematik.

[<=]

5.5 Service Level Requirements (SLR)

GS-A_4405 - Service Level Requirements für genehmigungspflichtige Produkt-Changes

Aufbauend auf die in den jeweiligen Verträgen geregelten Servicezeiten MÜSSEN Anbieter für genehmigte Produkt-Changes mindestens folgende Service Level messen:

Tabelle 17: Tab_Betr_TIP_005 CHG – Change Management – SLP "Prozess"

ID	Qualitätsdimension	Beschreibung	Typ	Beispiel
ITSM_0056	Reaktionszeit Produkt- RfC- Bewertung	Zeitdauer während der Servicezeit, innerhalb der eine Bewertung & Rückmeldung an den SBV auf einen an ihn übersandten Produkt-RfC erfolgen muss	[hhhh:mm:ss]	0002:00:00

Service Level werden im Betriebskonzept [gemKPT_Betr] ausgeprägt.

[<=]

Die SLR-Berichtsdaten können von Anbietern im Webportal der ZID generiert und zur Erstellung exportiert werden. Voraussetzung hierzu ist, dass die Rückmeldung der Anbieter auf Bewertungsanfragen des SBV durchgängig im Webportal der ZID erfolgen.

5.6 Informationspflichten

GS-A_4406 - Aktualität des Change- & Releasekalenders

Anbieter MÜSSEN den SBV bei Änderungen der Umsetzungsplanung und -durchführung sowie bei Abweichungen im Change-/Releasekalender zu einem Produkt-Change/-Release unverzüglich informieren, damit dieser den Change-/Releasekalender

aktualisieren kann.

[<=]

5.7 Dokumentation

Die Dokumentation des Change Managements dient insbesondere der Steuerung und der Schaffung der Nachvollziehbarkeit von Produkt-Changes.

Für die ordnungsgemäße Umsetzung der Dokumentation ist ausschließlich der Anbieter verantwortlich.

GS-A_4407 - Bereitstellung der Dokumentation des Change Managements für genehmigungspflichtige Produkt-Changes

Anbieter MÜSSEN für jeden genehmigungspflichtigen Produkt-Change eine Change-Dokumentation anlegen und an den SBV übermitteln. Die Change-Dokumentation setzt sich aus dem jeweils zu dem Produkt-Change dazugehörigen Produkt-RfC sowie der nachvollziehbaren Dokumentation der Change-Umsetzung zusammen.

[<=]

Die in der Umsetzungsphase des Produkt-Changes seitens der Anbieter bestehende Dokumentationspflicht kann, soweit sie die für den Vorgangsdatenreport erforderlichen Daten betrifft (siehe Kap. 5.9), vom Anbieter im Webportal der ZID vorgenommen werden. In diesem Fall kann die Übermittlungspflicht an den SBV – bei entsprechend vorgenommener Dokumentation – im Webportal der ZID ausgeführt werden.

Die darüber hinausgehende Dokumentation (Projektpläne, Entwicklungsdaten, Testergebnisse, Logfiles etc.) erfolgt weiterhin Anbieter- -intern, die Kommunikation dieser Daten oder Dokumente erfolgt in der Regel außerhalb der ZID.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

5.8 Eskalationen

GS-A_4408 - Eskalation für genehmigte Produkt-Changes während der Test- oder Deploymentdurchführung

Anbieter KÖNNEN bei schwerwiegenden Konflikten während der Test- oder Produktivsetzungsdurchführung von autorisierten Produkt-Changes eine hierarchische Eskalation an den SBV einleiten, wenn

- während der Tests oder der Produktivsetzung Fehler festgestellt werden, deren Ursache der Anbieter nicht ohne übergreifende Koordination durch den SBV beheben kann,
- die Auswirkung eines Fallbacks nicht ausschließlich auf den Produkt-Change beschränkt ist.

[<=]

GS-A_4409 - Eskalation für genehmigte Produkt-Changes während der Bewertung von Produkt-Changes

Die Autorisierung des genehmigungspflichtigen Produkt-RfC erfolgt im Konsens zwischen dem realisierenden Anbieter und dem zuständigen SBV. Anbieter KÖNNEN bei schwerwiegenden Konflikten während der Bewertung der notwendigen Anpassungen an Produkten, d.h. während der Bewertung von Produkt-Changes, eine hierarchische

Eskalation an den GTI einleiten, wenn keine Einigung zwischen SBV und Anbieter des Produktes erzielt werden kann.

[<=]

5.9 Prozessreporting (Vorgangsdaten) CHG

Das Prozessreporting dient voranging der Übermittlung des aktuellen Status zu einem Produkt-Change.

Ist der Status des Produkt-Changes innerhalb der Vorgangsdaten des Prozessreportings auf „abgeschlossen“ gesetzt worden, muss der Produkt-Change damit letztmalig innerhalb des konsolidierten Reports berichtet werden und wird nicht mehr in Folgeberichten erwähnt.

GS-A_4410 - Bereitstellung von Vorgangsdaten für autorisierte Produkt -Changes
 Anbieter MÜSSEN für jeden Produkt-Change einen Datensatz für das Vorgangsdatenreporting anlegen.

(Die Anlage muss mit der Aufzeichnung oder dem Erhalt (eigeninitiiert oder durch den SBV übermittelt) für jeden genehmigungspflichtigen Produkt-RfC erfolgen.)

[<=]

GS-A_4411 - Reportinginhalte des Change-Management-Prozessreportings

Anbieter MÜSSEN Vorgangsdatenreports nach der folgenden, vorgegebenen Struktur erstellen:

Tabelle 18: Tab_Betr_TIP_006 CHG – Reportinginhalte des CHG-Prozessreportings

#	Feldname	Inhalt	Typ	Beispiel
1	Teilnehmer ID	ID des Anbieters bzw. weitere Beteiligte im Betrieb der TI	[String]	
2	Produkt Change ID	ID des Produkt-RfC bzw. des Produkt-Changes	[String]	
3	Status	Aktueller Status des RfC/Changes.	[Auswahlfeld], (Beantragt) , (In Bewertung), (In Genehmigung), (Autorisiert), (In Planung), (In Entwicklung), (In Test), (In Deployment), (Implementiert), (Abgeschlossen), (Storniert), (Abgebrochen)	Beantragt
4	Produktzielversion	Produkt-Change wird umgesetzt in folgender Produktzielversion des Produkt-Releases	[String]	
5	In Plan	Produkt-Change liegt in der vereinbarten Planung. Beispielhafte Planabweichungsgründe, die	[Auswahl], (Ja), (Nein)	Ja

		nicht für alle Anbieter gleichermaßen relevant sind, können sein: Zeit, Ressourcen, Kosten.		
6	Bemerkungen zum Fortschritt	Freitext für Bemerkungen zum Fortschritt Bei den Status „Storniert“ bzw. „Abgebrochen“ sind mindestens folgende Details zu ergänzen: Status: „Storniert“ – Bemerkung: „Storniert wegen Durchführung xyz, wird neu geplant.“ Status: „Abgebrochen“ – Bemerkung: „Abgebrochen, siehe Incident xyz“	[String]	

[<=]

GS-A_4412 - Bereitstellung der Change Management Vorgangsdaten mittels Prozessreporting

Anbieter MÜSSEN den an den SBV zu versendenden Change Management Report im CSV-Format übermitteln.

Anbieter MÜSSEN bei den an den SBV zu versendenden Change Management Reports die AFO GS-A_5248 beachten.

[<=]

Werden vom Anbieter die für das Prozessreporting erforderlichen Daten lückenlos im Webportal der ZID gepflegt, kann das Reporting vom Anbieter aus der ZID heraus erfolgen.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

6 Configuration Management (CM)

Um den Gesamtverantwortlichen der TI und den Serviceverantwortlichen Informationen über die für die Erbringung von TI-Services erforderlichen Konfigurationselemente (Configuration Items, CI) und deren Beziehungen untereinander bereitzustellen, ist ein Configuration Management (CM) zu etablieren. Über das Configuration Management stehen für die Prozesse und Aufgaben über den gesamten Lebenszyklus der Services konsistente Daten und Informationen zur Verfügung.

Die nachfolgende „Abbildung 6: CM – TI-Services: Beziehung der CMDB-TI “ veranschaulicht den allgemeinen Aufbau der TI- Konfigurationsdatenbank. Der jeweilige ITSM-TI-Teilnehmer übermittelt Informationen zu den von ihm verantworteten CI (Produkt) an den SBV. Der SBV konsolidiert die produktspezifischen Konfigurationsdaten und pflegt die TI Konfigurationsdatenbank sowie die CI Relationen (Erstellung und Aktualisierung). Das übergreifende Configuration Management wird durch den GTI etabliert. Der GTI stellt das Konfigurationsmodell inklusive der Relationen zur Verfügung. Dazu wird eine TI- Konfigurationsdatenbank als betriebsunterstützendes System implementiert. Die Dokumentation der spezifischen Konfiguration der IT-Architektur der Produkte obliegt dem ITSM-TI-Teilnehmer in seinem lokalen Konfigurationssystem. Dabei bilden die Produkte das Bindeglied zwischen der TI-Konfigurationsdatenbank und den lokalen Konfigurationssystemen der ITSM-TI-Teilnehmer.

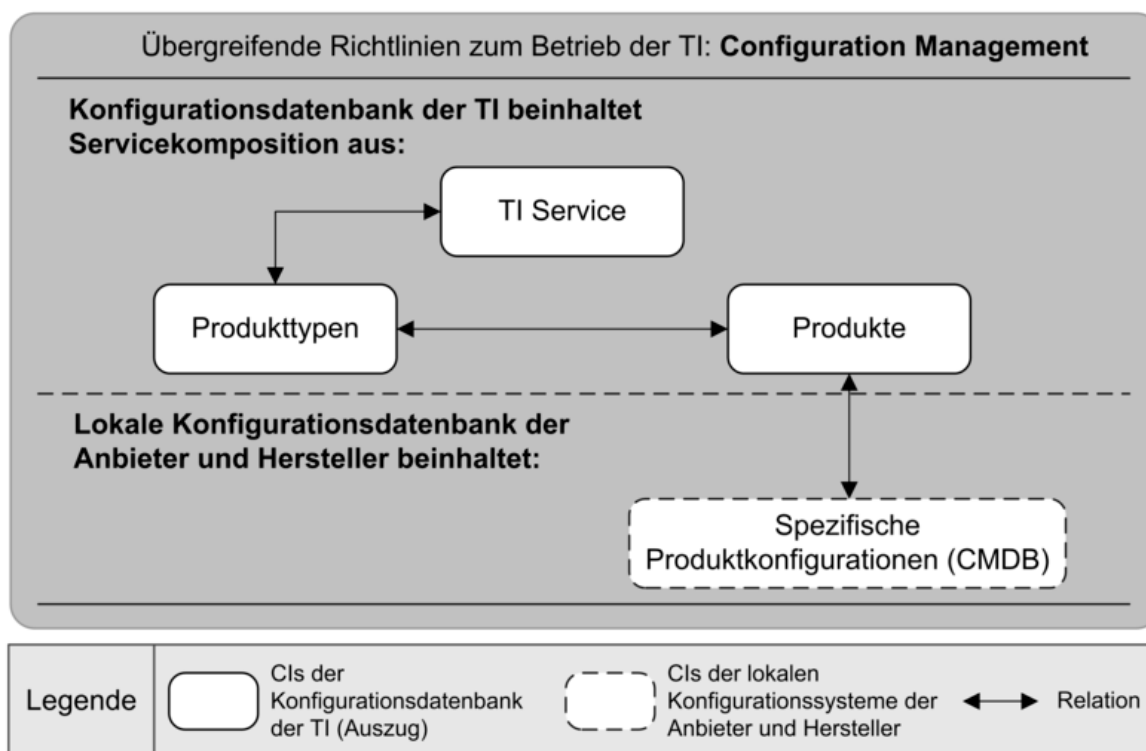


Abbildung 6: CM – TI-Services: Beziehung der CMDB-TI zur lokalen CMDB der ITSM-TI-Teilnehmer

Im Fokus der nachfolgenden Regelungen stehen die Mindestanforderungen zum Informationsaustausch zwischen lokalem CM und TI-Konfigurationsdatenbank.

Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht die Regelungen des Configuration Managements im für die ITSM-TI-Teilnehmer relevanten Prozessausschnitt mit Fokus auf deren Aufgaben.

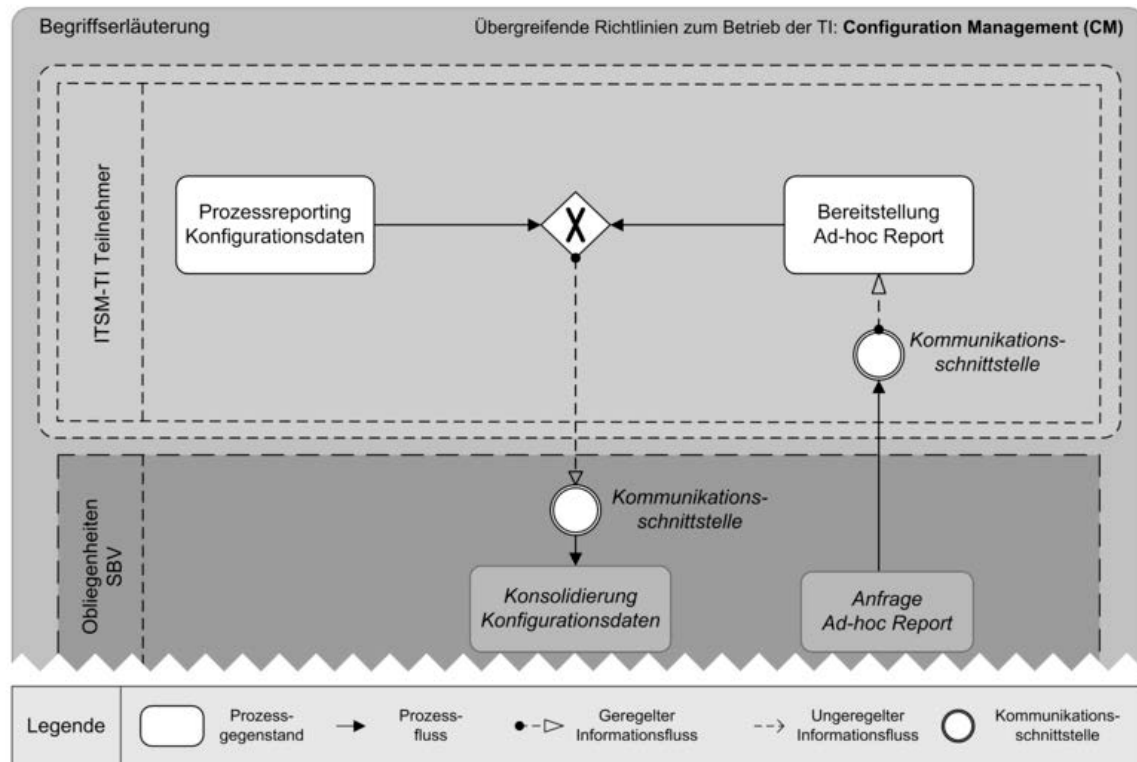


Abbildung 7: CM – Gesamtüberblick "Configuration Management"

6.1 Betrachtungsgegenstand des übergreifenden CM

Fokus der nachfolgenden Configuration-Management-Regelungen im Betrieb ist die Bereitstellung der Konfigurationsdaten durch die ITSM-TI-Teilnehmer.

6.2 Begriffserläuterungen

6.2.1 Konfigurationselement (Configuration Item, CI)

Ein Konfigurationselement (Configuration Item, CI) ist eine formalisierte Beschreibung einer zum Betrieb erforderlichen Komponente, über deren gesamten Lebenszyklus hinweg. Konfigurationselemente werden durch das Configuration Management strukturiert, dokumentiert und in einer Datenbank zusammengefasst und gepflegt.

Beispiele für CIs sind Services, Produkte, Produkttypen, produktverantwortliche Organisationen und Prozess- und Betriebsdokumentationen.

6.2.2 Konfiguration

Die Konfiguration ist eine Bezeichnung für eine Gruppe von Konfigurationselementen, die miteinander verbunden für die Erbringung eines Service oder eines umfangreichen Teils eines Service eingesetzt werden.

6.2.3 TI-Konfigurationsdatenbank

Die TI-Konfigurationsdatenbank ist ein Werkzeug, welches die Konfigurationsdaten der TI-Services enthält, die der Gesamtverantwortliche der TI zur Entscheidungshilfe und zur Steuerung des übergreifenden IT-Service-Managements der TI benötigt.

6.2.4 Konfigurationsdaten

Konfigurationsdaten sind die Attribute zu einem CI. In dieser Richtlinie werden für ITSM-TI-Teilnehmer folgende Minimaldaten für CIs festgelegt:

- CI „Produktverantwortliche Organisation“: Allgemeine Informationen zu einem ITSM-TI-Teilnehmer, bspw. Anschrift und Ansprechpartner.
- CI „Produkt“: Produktspezifische Konfigurationsdaten der ITSM-TI-Teilnehmer, bspw. Produktname, -version, -beschreibung etc.

6.3 Prozessdurchführung zur Bereitstellung von Konfigurationsdaten

6.3.1 Prozessreporting (Konfigurationsdaten) CM

ITSM-TI-Teilnehmer führen Änderungen kontrolliert im Rahmen des Change & Release Managements durch. Nach erfolgter Änderung werden Konfigurationsdaten aktualisiert und dem SBV eine konsistente Informationsbasis bereitgestellt.

Die Beziehung zwischen lokalem CM und TI-Konfigurationsdatenbank (vgl. „Abbildung 6: CM – TI-Services: Beziehung der CMDB-TI“) werden für die von den ITSM-TI-Teilnehmern verantworteten CI weiter verdeutlicht: in „Abbildung 8: KM – Übersicht der Relationen“ werden die Relationen dieser CI dargestellt und die durch die ITSM-TI-Teilnehmer zu liefernden CI Daten tabellarisch aufgezeigt.

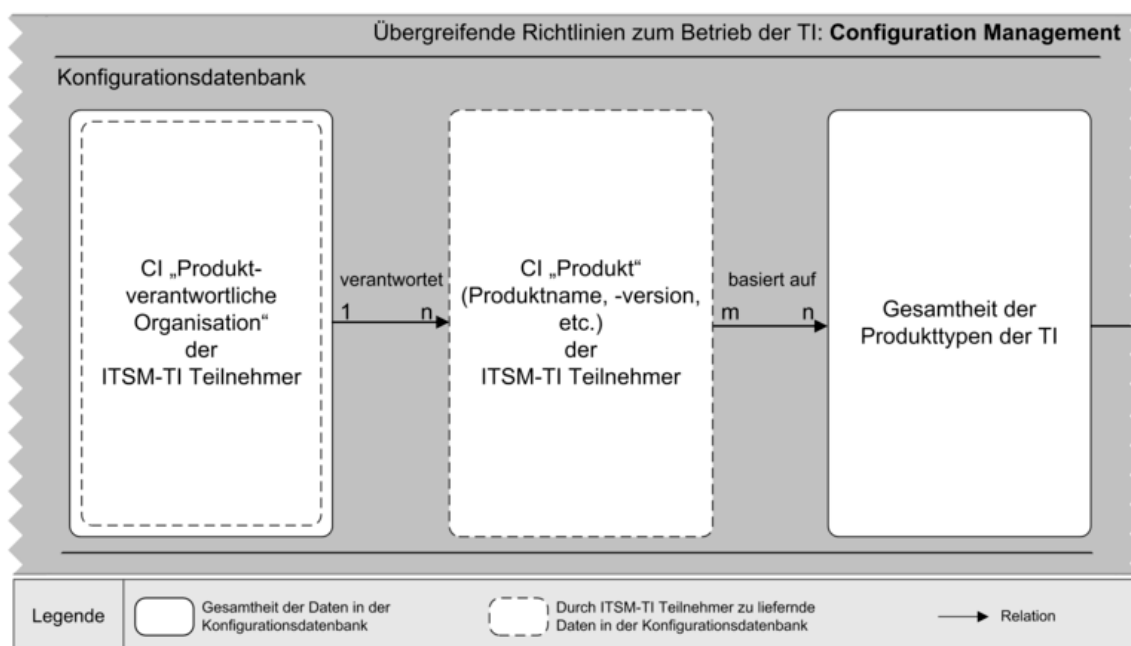


Abbildung 8: KM – Übersicht der Relationen

CI „Produktverantwortliche Organisation“**GS-A_4112 - Datenbereitstellung für CI „Produktverantwortliche Organisation“**

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN folgende Daten für das CI „Produktverantwortliche Organisation“ an den SBV übermitteln:

Tabelle 19: Tab_Betr_TIP_007 CM – CI „Produktverantwortliche Organisation“

Parameter	Beschreibung	Typ	Beispiel
Teilnehmer ID	ID des ITSM-TI-Teilnehmers bzw. weitere Beteiligte im Betrieb der TI	[String]	
ITSM-TI TIn Name	Name des ITSM-TI-Teilnehmers	[String]	gematik Gesellschaft für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH
Anschrift	Anschrift des ITSM-TI-Teilnehmers (Land, PLZ und Stadt, Straße Hausnummer)	[String]_ [Integer]_[String] [String]_[String]	Deutschland 10117 Berlin Friedrichstraße 136
Name Support MA	Vor- und Nachname des Support/technischen Ansprechpartners	[String]	Max Mustermann

Telefonnummer Support MA	Telefonnummer des Support/technischen Ansprechpartners	[Telefonnummer]	+49 30 40041-999
E-Mail Adresse Support MA	E-Mail Adresse des Support/technischen Ansprechpartners	[String]	max.mustermann@gematik.de
Name kaufmännischer MA	Vor- und Nachname des kaufmännischen Ansprechpartners	[String]	Ute Mustermann
Telefonnummer kaufmännischer MA	Telefonnummer des kaufmännischen Ansprechpartners	[Telefonnummer]	+49 30 40041-999
E-Mail Adresse kaufmännischer MA	E-Mail-Adresse des kaufmännischen Ansprechpartners	[String]	ute.mustermann@gematik.de

[<=]

GS-A_4113 - Datenänderung für CI „Produktverantwortliche Organisation“

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei Datenänderung des CIs „Produktverantwortliche Organisation“ einen Report im CSV-Format an den SBV versenden.

[<=]

CI „Produkt“**GS-A_4114 - Datenbereitstellung für CI „Produkt“**

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei jeder Datenänderung für das CI „Produkt“ einen Änderungsdatensatz an den SBV übermitteln. ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN Daten des CIs „Produkt“ für jede neue Produktversion nach folgendem Schema übermitteln:

Tabelle 20: Tab_Betr_TIP_008 CM – „CI Produkt“

Parameter	Beschreibung	Typ	Beispiel
Teilnehmer ID	ID des ITSM-TI-Teilnehmers bzw. weitere Beteiligte im Betrieb der TI	[String]	
Produktname	Bezeichnung des Produktes durch den ITSM-TI-Teilnehmer (Handelsname)	[String]	
Produktversion	Versionsnummer des Produktes	[String]	Dezentral 0.0.1:1.2.3 Zentral 0.0.1-255
Produktkürzel	Produktkürzel gemäß gemSpec_OM	[String]	
Aktueller Status	Aktueller Status des Produktes.	[Auswahlfeld], (Geplant), (Produktiv), (IM Test), (Stillgelegt)	

Vorheriger Status	Vorheriger Status des Produktes	[String]	
Beschreibung der Änderungen	Beschreibung der durchgeführten Änderungen zu Vorversion und ID(s) der/ des Changes (CHG_ID) Es sind sämtliche Changes mit inhaltlichem Bezug zu der neuen Produktversion – getrennt nach lokalen und übergreifenden Changes - aufzuführen und als solche eindeutig zu kennzeichnen.	[String]	
Weitere versionierte Produktbestandteile	Anbieterspezifische Angaben, z.B. Versionierung der Komponenten (Firmware, Hardware etc.)	[String]	
Produkttyp	Zugrunde liegender Produkttyp	[String]	
Produkttypversion	Zugrunde liegende Produkttypversion	[String]	
Betriebsumgebung	Eingesetzt in Betriebsumgebung	[Auswahlfeld], (RU), (TU), (PU)	

[<=]

GS-A_4115 - Datenänderung für CI „Produkt“

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei Datenänderung des CIs „Produkt“ einen Report im CSV-Format an den SBV versenden.

[<=]

6.3.2 SPED Report

In diesem Report werden Daten der dezentralen Produkte/Anwenderkomponenten bereitgestellt. Es geht nicht um die detaillierte Konfiguration vor Ort bei Leistungserbringern, sondern die Menge der von den Anbietern und SPEDs implementierten Produkte/Anwenderkomponenten, differenziert nach Produktbezeichnung und Firmware Version

GS-A_5362 - Bereitstellung eines Reports durch SPEDs

SPEDs MÜSSEN dem G TI einen monatlichen Produkt Report, spätestens innerhalb der ersten Woche des Folgemonats bereitstellen. Folgende Informationen sind als Datensatz je eingesetzter Produktversion zu übermitteln:

Tabelle 21: Tab_Betr_TIP_047 CM – „ITSM-TI-Teilnehmer-Report“

Parameter	Beschreibung	Format
Anbieter, SPED	Teilnehmer ID des Anbieters, SPEDs	[String]

(Melder des Reports)		
Anbieter, Hersteller (als Bestandteil der Produktidentifikation)	Teilnehmer ID des eingesetzten Anbieters bzw. Herstellers	[String]
Produktkürzel (als Bestandteil der Produktidentifikation)	Produktkürzel des eingesetzten Produktes	[String]
Produktversion (als Bestandteil der Produktidentifikation)	Versionsnummer des eingesetzten Produktes	[String]
Betriebsumgebung	Eingesetzt in Betriebsumgebung	[Auswahlfeld], (RU), (TU), (PU)
Anzahl Anwender	Anzahl der Anwender, die diese Produktversion einsetzen	[Integer]

Folgende Konvention zum Dateinamen ist bei der Übermittlung einzuhalten:

- Jahr und dem Monat des Berichtszeitraumes (JJJJMM)
- Bezeichnung des Reports „TI“ für ITSM-TI-Teilnehmer-Report
- Teilnehmer-ID (TID) des SPEDs
- fortlaufenden Versionsnummer (VNR) (Hochzählung der Versionsnummer bei Veränderung der übermittelten Daten)
- <Dateiname>=<JJJJMM>-KR-SP-<TID>-<VNR>.csv

[<=]

6.3.3 Bereitstellung Ad-hoc-Report

GS-A_4116 - Bereitstellung Ad-hoc-Report

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN dem SBV auf Anfrage kurzfristig Konfigurationsdaten für Produkte und Produktinstanzen im Rahmen des Ad-hoc-Reportings zur Verfügung stellen.

Inhalt und Format wird im Bedarfsfall mit den betroffenen ITSM-TI-Teilnehmern individuell abgestimmt.

[<=]

6.4 Obliegenheiten SBV/GTI

Obliegenheiten des SBV:

- Der SBV ist verantwortlich für die Konsolidierung der von ITSM-TI-Teilnehmern erhaltenen Konfigurationsdaten und die Pflege der TI-Konfigurationsdatenbank.
- Der SBV wird im Rahmen des Configuration Managements an ITSM-TI-Teilnehmer Mitteilungen bzgl. der Änderungsanforderungen zu Konfigurationsdaten versenden.

Obliegenheiten des GTI:

- Der GTI veröffentlicht die Listen der Teilnehmer-IDs sowie der zugelassenen Produkte.

7 Knowledge Management (KM)

Durch den Gesamtverantwortlichen der TI wird ein Knowledge Management (KM) etabliert, um den support-leistenden Organisationen die TI-Produktinformationen für die Ursachenanalyse und Lösungsfindung von Incidents und Problemen bereitzustellen. Diese Produktinformationen werden in der Wissensdatenbank bereitgestellt. Die Wissensdatenbank soll dabei als erste Anlaufstelle für support-leistende Organisationen dienen.

Im Knowledge Management Tool abgelegte Produktinformationen sollen ITSM-TI-Teilnehmer sowie Anwender/DVO in der TI bei der Klärung im Betrieb bzw. bei der Nutzung auftretender Fragestellungen unterstützen. ITSM-TI-Teilnehmer sind verpflichtet, diese Informationen bereitzustellen.

Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht die Regelungen des Knowledge Managements im ITSM-TI-Teilnehmer -relevanten Prozessausschnitt und mit Fokus auf die durch ITSM-TI-Teilnehmer zu unterstützenden Betriebsaufgaben in einem Schaubild.

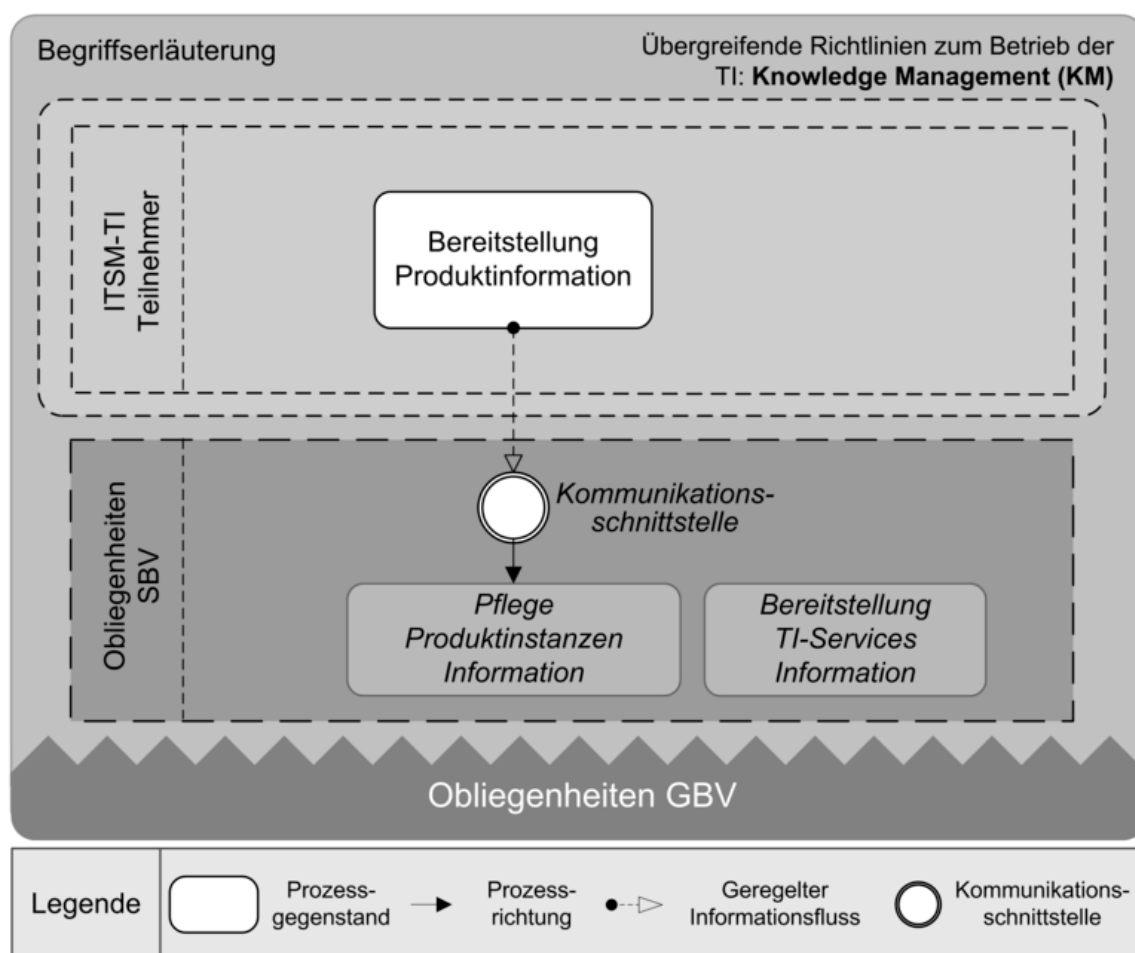


Abbildung 9: KM – Gesamtüberblick "Knowledge Management"

7.1 Betrachtungsgegenstand des KM

Fokus der nachfolgenden Regelungen des Knowledge Managements ist die nicht-normative regelnde Informationsbereitstellung der ITSM-TI-Teilnehmer- bezogenen Produktinformationen, insbesondere zu Support-Schnittstellen und Ansprechpartnern.

7.2 Begriffserläuterungen

7.2.1 Wissensdatenbank (WDB)

Die Wissensdatenbank der TI wird durch den GTI bereitgestellt und unterstützt ITSM-TI-Teilnehmer sowie Anwender/DVO im Falle einer Störung dabei, mehr Informationen über die möglichen Störungsursachen und möglichen Lösungen der Produkte zu erhalten und den für die Fehlerbehebung Verantwortlichen zu identifizieren und zu kontaktieren.

Die Wissensdatenbank soll in der initialen Ausbaustufe folgende Informationen bereitstellen:

- Erläuterung zu Fehlercodes aus Produktypspezifikation
- Hinweise auf mögliche Ursachen sowie möglichen Lösungen des Fehlers
- Kontaktinformationen der lösungsverantwortlichen sowie problemlösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer

7.3 Prozessdurchführung Bereitstellung der Produktinformation

7.3.1 Bereitstellung der Produktinformation

GS-A_4117 - Bereitstellung der Produktinformation von Anbietern

Anbieter KÖNNEN für Nutzer ihrer Produkte (Anwender/DVOs sowie ITSM-TI-Teilnehmer) Produktinformationen über die möglichen Störungsursachen und Lösungen der Produkte an den SBV übermitteln.

[<=]

GS-A_5357 - Bereitstellung der Produktinformation von Herstellern

Hersteller MÜSSEN für Nutzer ihrer Produkte (Anwender/DVOs sowie ITSM-TI-Teilnehmer) allgemeine Produktinformationen sowie dokumentierte Fehlerbehandlungsrouninen (Error Codes, deren mögliche Ursachen sowie geeignete Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung) einmalig im Zuge der Zulassung an den SBV übermitteln.

[<=]

GS-A_4413 - Aktualisierung der Produktinformation

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bereitgestellte Informationen zu Produkten gemäß GS-A_4117 stets aktuell halten und bei Änderung den SBV informieren.

[<=]

GS-A_4118 - Bekanntmachung Support-Schnittstelle

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN dem SBV einen Link zur Support-Webseite mitteilen, der von ITSM-TI-Teilnehmern, Anwendern/DVOs zur Information bzgl. der Störungsursachen und möglicher Lösungen genutzt werden kann.

[<=]

GS-A_4119 - Benennung der Ansprechpartner

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen des Knowledge Managements einen für den SBV, den ITSM-TI-Teilnehmern und Anwendern/DVOs zugänglichen Ansprechpartner bekannt machen, mit dem alle evtl. entstehenden Fragen geklärt werden können.

[<=]

7.4 Obliegenheiten SBV/GTI

Obliegenheiten des SBV:

- Der SBV nimmt die Produktinformationen von ITSM-TI-Teilnehmern entgegen und wertet sie aus. Diese können um weitere Produktinformationen aus eigenen Recherchen, wie Analyse von Spezifikationen und anderer Dokumentationen z.B. Handbücher, ergänzt werden. Die konsolidierten Produktinformationen werden unter Angabe der Quelle in die Wissensdatenbank übernommen.
- Der SBV wird im Rahmen der Auswertung der Produktinformationen die Inhalte, bspw. durch Reviews oder Audits, regelmäßig überprüfen. Dies dient der Fehlersuche und -behebung bzw. kontinuierlichen Verbesserung der Inhalte der Wissensdatenbank.

Obliegenheiten des GTI:

- Durch den GTI wird ein übergreifendes Knowledge Management etabliert.
- Der GTI stellt allen Beteiligten der TI (ITSM-TI-Teilnehmern, Anwendern, DVOs sowie nach Bedarf weiteren am ITSM zu Beteiligten – z. B. Gesellschafter der gematik einschließlich deren Landesorganisationen) eine Wissensdatenbank als Informationsinstrument und Unterstützungswerkzeug im Betrieb zur Verfügung.
- Der GTI trägt die redaktionelle Verantwortung für die Wissensdatenbank. Für die produktbezogenen Inhalte zur Störung, Ursache und Lösung sind die ITSM-TI-Teilnehmer verantwortlich.

8 Incident Management (INC)

Um zwischen den verschiedenen ITSM-TI-Teilnehmern sicherzustellen, dass Servicestörungen bzw. vom erwarteten Betriebsverhalten abweichende Services des TI-Plattform-Service oder eines Anwendungsservice

- gemäß ihrer Auswirkungen eine konsistent gleiche Behandlung erfahren und
- im Rahmen des Supports, der Austausch bzw. die Übergabe von Incidents zwischen den Prozessbeteiligten problemlos und nachvollziehbar gewährleistet wird,

ist durch die ITSM-TI-Teilnehmer ein übergreifendes Incident Management (INC) zu etablieren.

Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht die Regelungen des Incident Managements im ITSM-TI-Teilnehmer relevanten Prozessausschnitt und gibt eine Zuordnung der einzelnen Prozessinhalte zu den nachfolgenden Kapiteln.

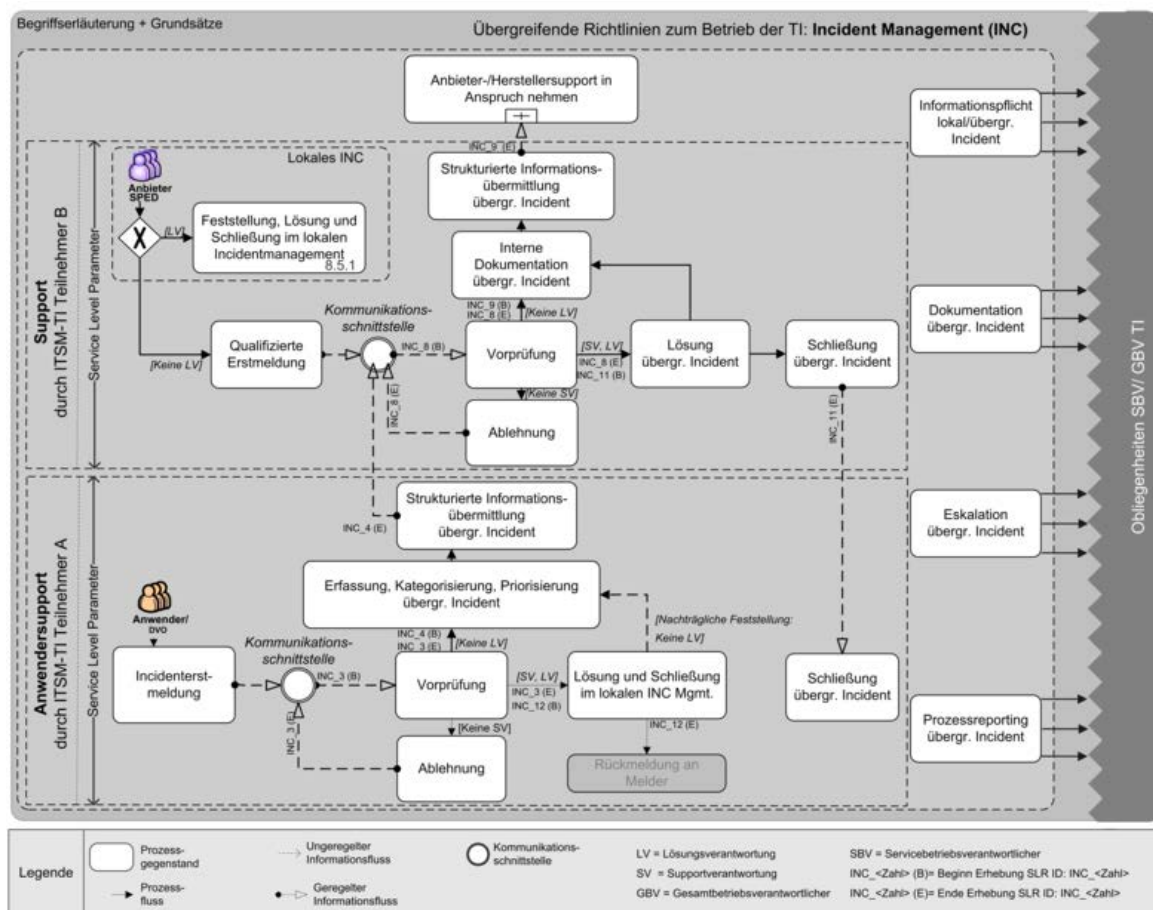


Abbildung 10: INC – Gesamtüberblick "Incident Management"

8.1 Betrachtungsgegenstand des übergreifenden INC

Fokus der nachfolgenden Incident-Management-Regelungen im übergreifenden Betrieb sind ITSM-TI-Teilnehmerübergreifende Incidents. Sofern zur Durchführung des übergreifenden INC-Prozesses notwendig, werden Prozessinhalte sowie Regelungen für die Bearbeitung von Incident-Meldungen durch Anwender oder DVOs aufgezeigt.

8.2 Begriffserläuterungen

8.2.1 Lokaler Incident

Bei einem lokalen Incident handelt es sich um eine Servicestörung bzw. um einen vom erwarteten Betriebsverhalten abweichenden Betriebszustand innerhalb des SPED (Service Provider Endnutzernahe Dienste)/Anwendersupports sowie innerhalb des ITSM-TI-Teilnehmersupports, für dessen Behebung der support- und lösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer keine anderen am Betrieb beteiligten ITSM-TI-Teilnehmer benötigt.

Ein lokaler Incident wird dabei innerhalb der lokalen INC-Prozesse des ITSM-TI-Teilnehmers verarbeitet und unterliegt nur insofern Regelungen durch diese Richtlinie, wie zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte bzw. TI-Services notwendig ist.

Ein lokaler Incident wird durch einen Anwender bzw. DVO gemeldet oder durch einen ITSM-TI-Teilnehmer im Rahmen seiner lokalen (ggf. systemischen) Störungsüberwachung festgestellt.

8.2.2 Übergreifender Incident

Um einen übergreifenden Incident handelt es sich, wenn zur Bewältigung mehrere der am Betriebsprozess beteiligten ITSM-TI-Teilnehmer involviert werden müssen, d. h. eine strukturierte Informationsübermittlung des Incidents an weitere ITSM-TI-Teilnehmer eingeleitet werden muss.

Zur Bearbeitung des übergreifenden Incidents steht es den ITSM-TI-Teilnehmern frei, die Inhalte des übergreifenden Incidents in den lokalen Incident- Management-Prozess zu überführen. Dabei muss sichergestellt sein, dass an den Schnittstellen zwischen den Prozessbeteiligten weiterhin eine einheitliche Kommunikation, mittels übergreifender Incident-Dokumentation, erfolgt.

Eine Einschätzung, ob mehrere am Betriebsprozess beteiligte ITSM-TI-Teilnehmer zur Behebung (Lösung, Verifizierung, Schließen) der Störung bzw. zur Wiederherstellung des erwarteten Betriebsverhaltens der zentralen oder dezentralen Produkte notwendig sind, können - qualifiziert - ausschließlich ITSM-TI-Teilnehmer treffen. Übergreifende Incidents können daher ausschließlich durch ITSM-TI-Teilnehmer erstellt werden, jedoch nicht durch einen Anwender bzw. einen DVO.

8.2.3 Anwendersupport

Der Anwendersupport hat im Gegensatz zum ITSM-TI-Teilnehmersupport eine Kommunikationsschnittstelle in Richtung Anwender bzw. DVO sowie zusätzlich eine in Richtung ITSM-TI-Teilnehmer.

Incident-Meldungen innerhalb des Anwendersupports können ausschließlich durch Anwender oder DVOs erfolgen.

Der Anwendersupport umfasst primär Regelungen zur ordnungsgemäßen Durchführung des übergreifenden Incident Managements bei Meldung eines Incidents durch einen Anwender bzw. DVO.

8.2.4 ITSM-TI-Teilnehmersupport

Der ITSM-TI-Teilnehmersupport hat ausschließlich Kommunikationsschnittstellen in Richtung andere ITSM-TI-Teilnehmersupport, nicht jedoch gegenüber Anwendern oder DVOs.

Incident-Meldungen innerhalb des ITSM-TI-Teilnehmersupports können ausschließlich von ITSM-TI-Teilnehmern erfolgen (direkt oder im Rahmen einer Weiterleitung aus dem Anwendersupport heraus).

Der ITSM-TI-Teilnehmersupport umfasst primär Regelungen zur ordnungsgemäßen Durchführung des übergreifenden Incident Managements bei Meldung eines Incident durch einen ITSM-TI-Teilnehmer.

Anforderungen an die Dokumentation, die Information und das Reporting sind so ausgeprägt, dass sie mit Hilfe von Standard-Kommunikationswerkzeugen (bspw. E-Mail, Standard-Office-Produkte) durchgeführt werden können.

Der Einsatz bzw. die Anpassung bestehender Verfahren und Werkzeuge (bspw. der Ticketsysteme) kann die Effizienz der Incident-Bearbeitung erhöhen, ist jedoch keine Voraussetzung für das übergreifende INC.

8.2.5 Supportverantwortung

Unter dem Begriff Supportverantwortung wird die originäre Verantwortung zur Supportbereitstellung eines ITSM-TI-Teilnehmers gegenüber anderen ITSM-TI-Teilnehmern sowie Anwendern bzw. DVOs verstanden, der von ihm eine Dienstleistung bezieht. Die Ausgestaltung der Supportzuordnung und -inhalte ist nicht Bestandteil der Richtlinien und erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].

8.2.6 Lösungsverantwortung

Ein produktverantwortlicher ITSM-TI-Teilnehmer bzw. ein durch diesen beauftragter Betreiber trägt die Lösungsverantwortung, wenn dessen Produkt für die Störungsursache verantwortlich ist. Er muss die Wiederherstellung des erwarteten Betriebsverhaltens gewährleisten.

Eine detaillierte Darstellung der betrieblichen Rollen im ITSM-TI und ihrer Produkt-, Service- und Supportverantwortung findet sich im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].

8.3 Grundsätze des übergreifenden INC

Die nachfolgenden Grundsätze bilden die übergeordneten Regelungen des übergreifenden Incident Managements für ITSM-TI-Teilnehmer.

8.3.1 Zentrale INC-Koordinierung durch den GTI

Ausschließlich bei Eskalationen eines schwerwiegenden Incidents mit (produkt-) übergreifender Auswirkung kann der Gesamtverantwortliche der TI - zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte - eine zentrale Koordinierung der Aktivitäten der anderen Beteiligten übernehmen.

8.3.2 Übergabe der Lösungsverantwortung

Sofern durch einen Supportverantwortlichen keine Herbeiführung einer Lösung möglich ist - bspw. weil der zu bearbeitende Incident durch eine andere Betriebsinstanz verursacht bzw. verantwortet wird - kann er die Lösungsverantwortung an andere ITSM-TI-Teilnehmer (deren Dienstleistungen er in Anspruch nimmt) mittels einer strukturierten Informationsübermittlung übergeben. D. h. innerhalb einer Supportkette (im klassischen Sinne wäre dies bspw. der 1st-, 2nd-, 3rd-Level Support) wechselt die Lösungsverantwortung jeweils zwischen den einzelnen supportleistenden Betriebsinstanzen.

8.3.3 Incident-Melder

Der Incident-Melder im übergreifenden ITSM ist immer derjenige, der eine Incident-Meldung beim nächsten aus seiner Sicht zuständigen ITSM-TI-Teilnehmer eröffnet. Anhand der Angabe ist es für den Incident-Empfänger vor allem im Falle von Ticketweiterleitungen möglich die strukturierte Kommunikation aufrecht zu erhalten.

Es gibt zwischen dem Incident-Melder und seinem Empfänger immer eine 1:1-Beziehung.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

8.3.4 Incident-Bearbeiter

Der Incident-Bearbeiter ist immer derjenige, der aktuell an der Incident-Lösung arbeitet. Wird die Lösungsverantwortung von dem Weiterleitungsempfänger angenommen, wechselt der ursprüngliche Incident-Bearbeiter in die Rolle des Incident-Melders und der Weiterleitungsempfänger in die Rolle des (neuen) Incident-Bearbeiters. Lehnt er die Lösungsverantwortung ab, so bleibt der Weiterleitende der Incident-Bearbeiter.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

8.3.5 Betroffener Anwender

Der betroffene Anwender ist der Nutzer der TI, bei dem ursprünglich eine Störung auftrat und der diese Störung an den für ihn zuständigen ITSM-TI-Teilnehmer gemeldet hat. Durch diesen erfolgt die Erfassung der Störung als Incident.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

8.4 Prozessdurchführung Anwendersupport INC

8.4.1 Incident-Erstmeldung im Anwendersupport

An die Incident Meldung eines Anwenders oder DVO werden keine Anforderungen gestellt.

8.4.2 Vorprüfung im Anwendersupport

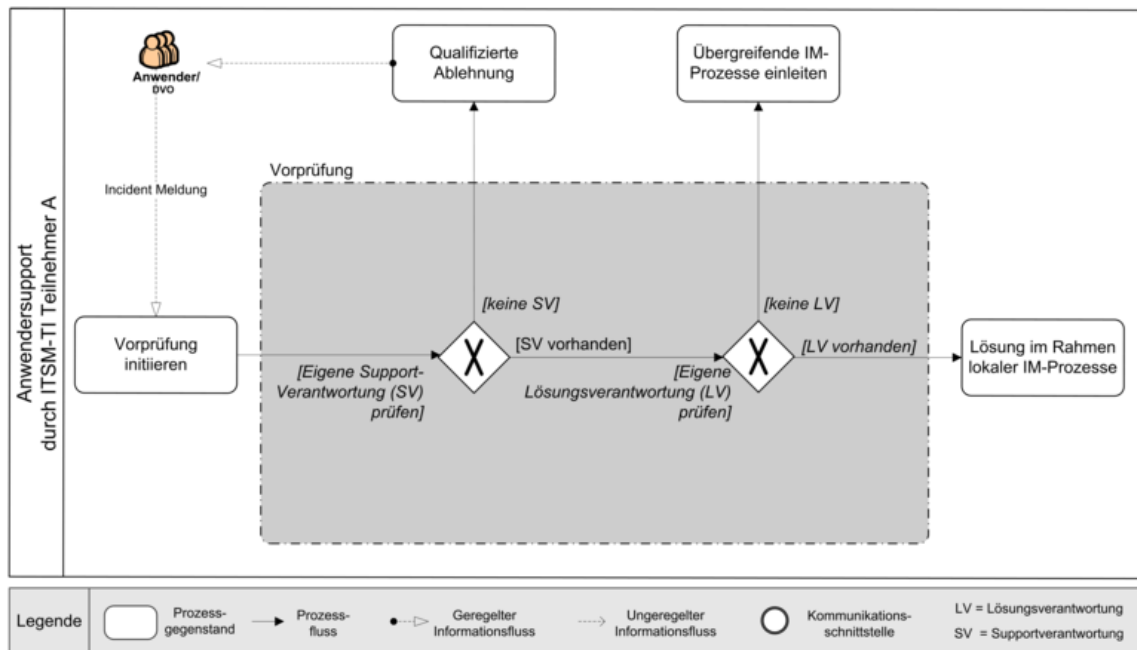


Abbildung 11: INC – Vorprüfung im Anwendersupport

GS-A_3876 - Vorprüfung im Anwendersupport

ITSM-TI-Teilnehmer **MÜSSEN** jeden durch einen Anwender oder DVO gemeldeten Incident dahingehend prüfen, ob

1. der Incident in der eigenen Supportverantwortung liegt und angenommen werden muss,
2. der Incident nicht in der eigenen Supportverantwortung liegt und qualifiziert abgelehnt werden muss,
3. der Incident in der eigenen Support- und Lösungsverantwortung liegt und es sich somit um einen lokalen Incident zur internen Bearbeitung handelt,
4. der Incident in der eigenen Supportverantwortung liegt und angenommen werden muss, dabei jedoch nicht in der eigenen Lösungsverantwortung liegt und eine Weiterleitung/Zuweisung an verantwortliche, externe Supporteinheiten notwendig ist.

ITSM-TI-Teilnehmer **MÜSSEN**, wenn die Prüfung in Fall eins positiv ist, eine Prüfung auf die Fälle drei und vier durchführen.

ITSM-TI-Teilnehmer **MÜSSEN** in Fall zwei die Ablehnung im Rahmen ihrer lokalen INC-Prozesse vornehmen.

ITSM-TI-Teilnehmer **MÜSSEN** in Fall drei die Bearbeitung des Incidents innerhalb der

lokalen INC-Prozesse fortsetzen, da es sich um einen lokalen Incident handelt. ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN ausschließlich in Fall vier den übergreifenden Incident-Bearbeitungsprozess einleiten und eine Erstqualifizierung (gemäß GS-A_3879, GS-A_3880, GS-A_3881, GS-A_3882, GS-A_3883, GS-A_3884) des dann übergreifenden Incidents vornehmen.

[<=]

Die Supportverantwortung gegenüber dem initial meldenden Anwender oder DVO im Rahmen des Anwendersupports verbleibt grundsätzlich bei dem ITSM-TI-Teilnehmer, welcher den Incident (im Rahmen seines Anwendersupports) entgegengenommen und eröffnet hat.

Bis zur internen Klärung, ob es sich bei dem gemeldeten Incident um einen übergreifenden Incident handelt, hat der derjenige ITSM-TI-Teilnehmer, der den Incident annimmt, zugleich die Lösungsverantwortung.

Sobald es sich um einen übergreifenden Incident handelt, muss die erstellte Dokumentation die Anforderungen an eine übergreifende Incident-Dokumentation - gemäß Kapiteln 8.4.5 „Interne Erfassung, Kategorisierung & Priorisierung übergreifender Incidents“ und 8.7 „Dokumentation“ - erfüllen und innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeit an den zuständigen ITSM-TI-Teilnehmer strukturiert übermittelt werden. Die Supportverantwortung gegenüber dem meldenden Anwender oder DVO verbleibt weiterhin bei dem ITSM-TI-Teilnehmer, welcher die Incident-Meldung vom Anwender oder DVO entgegen genommen und die initiale Incident-Dokumentation erstellt hat.

8.4.3 Ablehnung im Anwendersupport

An die Ablehnung eines durch einen Anwender oder DVO gemeldeten Incidents werden keine Anforderungen gestellt. Es wird empfohlen, eine qualifizierte Ablehnung an den Meldenden zu versenden, der weiterführende Informationen (bspw. die Nennung des korrekten Ansprechpartners) zu entnehmen sind.

8.4.4 Lösung und Schließung im lokalen Incident Management

An das Verfahren zur Lösung und Schließung eines durch einen Anwender oder DVO gemeldeten Incidents werden nur insofern Anforderungen gestellt, wie es zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte bzw. TI-Services notwendig ist. Es wird empfohlen, stets eine qualifizierte Rückmeldung an den Meldenden zu versenden, wenn die Störung behoben ist.

Während der Bearbeitung eines lokalen Incidents kann durch den ITSM-TI-Teilnehmer festgestellt werden, dass ein TI-Service (bspw. für eine hohe Anzahl an Nutzern) gestört ist. Die Auswirkungsweite und die Dringlichkeit der produktspezifischen Ausprägung der Prioritäten (gemäß Kapitel 8.4.5 „Interne Erfassung, Kategorisierung & Priorisierung übergreifender Incidents“) sind - trotz der Bearbeitung im Rahmen der lokalen Incident-Prozesse - durch den ITSM-TI-Teilnehmer zu messen und bei Priorität 1 und 2 an den SBV zu berichten.

GS-A_3877 - Prüfung auf Erfüllung von Prioritätsanforderungen im lokalen Incident Management im Anwendersupport

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei der Bearbeitung von lokalen Incidents im Rahmen ihrer lokalen INC-Management-Prozesse prüfen, ob ein Incident mit der Priorität 1 oder 2 klassifiziert werden muss.

(Für lokale Incidents der Priorität 1 und 2 gelten die Informationspflichten gemäß GS-

A_3913)

[<=]

GS-A_3878 - Nachträgliche strukturierte Informationsübermittlung von übergreifenden Incidents im Anwendersupport

ITSM-TI-Teilnehmer, bei denen sich während der Bearbeitung im lokalen Incident Management und trotz umfangreicher Vorprüfung des durch den Anwender bzw. DVO gemeldeten Incidents herausstellt, dass eine Lösung bzw. Behebung des Incidents nicht durch ihn selber möglich ist, MÜSSEN

- unverzüglich den support- und lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer ermitteln,
- unverzüglich den übergreifenden Incident an den richtigen support- und lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer strukturiert übermitteln bzw. für die Incident-Bearbeitung durch diesen, eine strukturierte Informationsübermittlung gemäß der Festlegungen für einen übergreifenden Incident durchführen.

(Zur Identifikation des richtigen support- und lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmers werden innerhalb des Betriebskonzepts die Leistungs- und Supportmodelle definiert. Zudem werden in der zentralen Wissensdatenbank Kontaktinformationen von Anbietern und anderen ITSM-TI-Teilnehmern bereitgestellt.)

[<=]

GS-A_5086 - Bearbeitung und Lösung von lokalen Incidents bei Lösungsverantwortung

ITSM-TI-Teilnehmer, die bei der Vorprüfung feststellen, dass sie für den lokalen Incident support- und lösungsverantwortlich sind, MÜSSEN unverzüglich mit der Incident-Bearbeitung beginnen und gemäß der Priorität des Incidents und - innerhalb der vereinbarten Lösungszeiten - eine Lösung für den lokalen Incident herbeiführen und diesen beheben (lösen, verifizieren und schließen).

[<=]

8.4.5 Interne Erfassung, Kategorisierung & Priorisierung übergreifender Incidents

GS-A_3879 - Schriftliche Erfassung von übergreifenden Incidents

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN Incident-Meldungen von Anwendern bzw. DVOs - sobald erkennbar ist, dass es sich um einen übergreifenden Incident handelt (d. h. zur Bewältigung mehrere der am Betriebsprozess Beteiligten involviert werden müssen) - intern schriftlich erfassen, kategorisieren, priorisieren und innerhalb der vorgegebenen Qualifizierungszeit an den zuständigen Bearbeiter bzw. ITSM-TI-Teilnehmer strukturiert übermitteln.

[<=]

Die Erfassung und Bearbeitung von übergreifenden Incidents muss auch nach Austausch bzw. der strukturierter Übermittlung dieser zwischen den Prozessbeteiligten problemlos und nachvollziehbar gewährleistet sein.

Dabei darf der interne ITSM-TI-Teilnehmerspezifische Bearbeitungsprozess zur Behebung (Lösung, Verifikation, Schließen) eines Incidents nicht behindert werden. Aus diesem Grund erstellt jeder ITSM-TI-Teilnehmer eine interne Dokumentation für den übergreifenden Incident in Form eines Tickets, eines Formulars (bspw. Excel) oder einer E-Mail. Diese wird insbesondere auch für die Pflichten der ITSM-TI-Teilnehmer im Rahmen des Reportings benötigt.

Zur Gewährleistung einer übergreifenden Nachvollziehbarkeit muss jeder im übergreifenden Incident Management bearbeitete bzw. an diesen Prozess übergebene Incident - bspw. zur Verweismöglichkeit - mit einer eindeutigen Referenznummer (Incident-ID) versehen und ordnungsgemäß kategorisiert, priorisiert sowie dokumentiert werden.

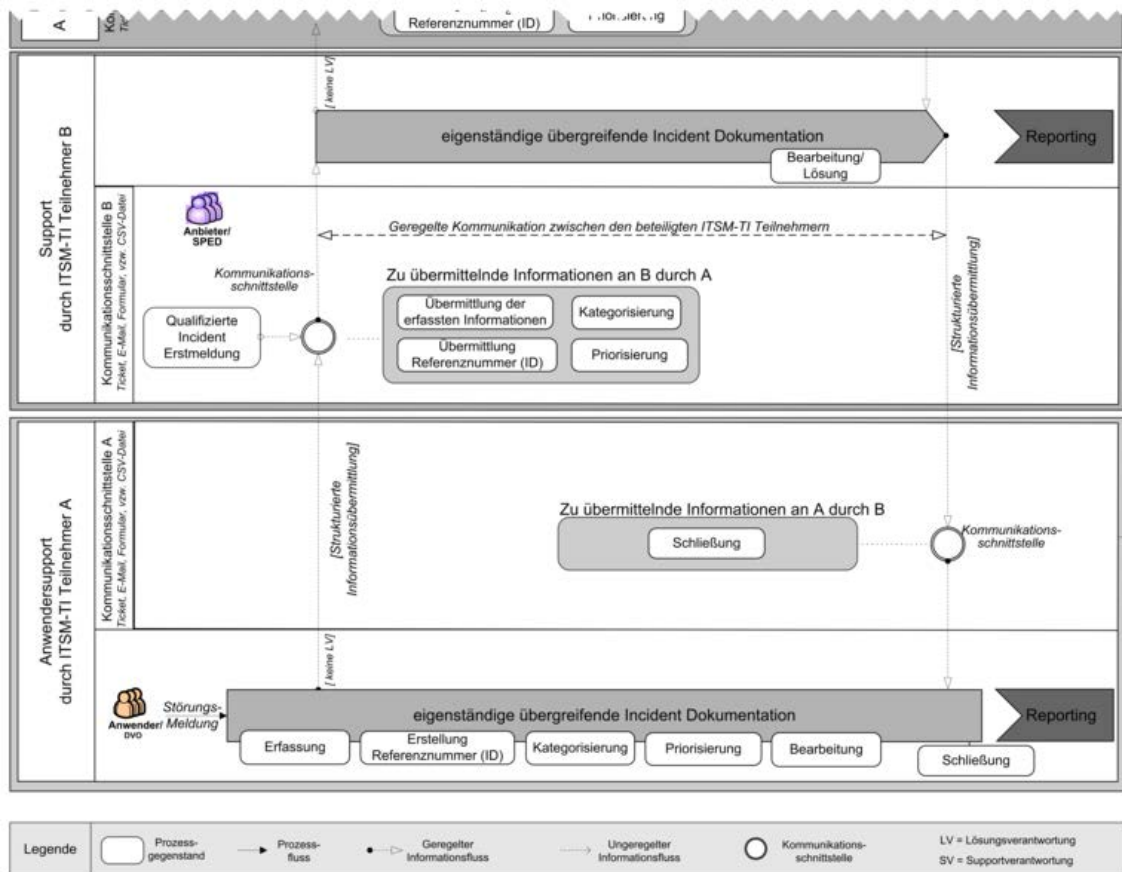


Abbildung 12: INC – Strukturierte Informationsübermittlung im übergreifenden INC

Eindeutige Referenznummer von übergreifenden Incidents

GS-A_3880 - eindeutige Referenznummer von übergreifenden Incidents

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei der Erfassung eine eindeutige Referenznummer für einen **übergreifenden** Incident nach folgendem Schema vergeben:

Die eindeutige Referenznummer für übergreifende Incident-Dokumentation MUSS über die jeweilige Incident-ID gebildet werden, die sich aus dem aktuellem Jahr (JJJJ), der Teilnehmer-ID (TID) des ITSM-TI-Teilnehmers bzw. weitere Beteiligte im Betrieb der TI und einer laufenden Incident-Nummer (IN, String [5]) in dem Format „JJJJ-TID-IN“ (bspw. „JJJJ-ABCDE-12345“) zusammensetzt.

[<=]

GS-A_3881 - Eineindeutigkeit der Incident-ID

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei der Schnittstellenkommunikation mit anderen ITSM-TI-Teilnehmern beachten, dass sich die einmalig bei der Ersterfassung des übergreifenden Incidents aufgenommene, eindeutige Referenznummer (in Form der Incident-ID) innerhalb der gesamten Kommunikation nicht ändert, d. h. prozessdurchgängig konstant bleibt.

[<=]

Kategorisierung von übergreifenden Incidents

GS-A_3883 - Kategorisierung von übergreifenden Incidents

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN jeden im übergreifenden Incident Management bearbeiteten bzw. an diesen Prozess übergebenen Incident kategorisieren. Zur Kategorisierung MÜSSEN mindestens die im Rahmen der TI vorgegebenen Produkttypen genutzt werden.

[<=]

Priorisierung von Incidents

GS-A_3884 - Priorisierung von Incidents

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN jeden im übergreifenden Incident Management bearbeiteten bzw. an diesen Prozess übergebenen Incident gemäß nachfolgendem Schema priorisieren. Dabei ist die Anzahl der möglichen Prioritäten gemäß der Prioritätenmatrix wie folgt festgelegt:

Tabelle 22: Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix

Dringlichkeit	Auswirkung			
		Hoch	Mittel	Niedrig
	Hoch	1	2	3
	Mittel	2	3	4
	Niedrig	3	4	4

- Jeder im übergreifenden Incident Management bearbeitete bzw. an diesen Prozess übergebene Incident MUSS entsprechend einer vierstufigen Einteilung - wobei 1 die höchste und 4 die niedrigste Priorität ist - eingestuft werden.
- *Priorität 1- Kritisch,*
- *Priorität 2 - Hoch,*
- *Priorität 3 - Mittel,*
- *Priorität 4 - Niedrig.*

Die für einen Incident anzuwendende Priorität wird abgeleitet aus den beiden Faktoren „Auswirkung“ und „Dringlichkeit“. Folgende Festlegungen sind für eine korrekte Anwendung der beiden Faktoren zu beachten:

Tabelle 23: Tab_Betr_TIP_026 INC – Festlegung von Dringlichkeit

Dringlichkeit	Beschreibung
Hoch	<ul style="list-style-type: none"> • Durch die Störung stehen dem Servicenehmer die ihm bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) nicht zur Verfügung, bzw. nur so eingeschränkt, dass die Nutzung des Services für den Servicenehmer im Rahmen seiner Aufgabenerfüllung nicht zumutbar ist. • Die Sicherheit der TI ist nicht mehr gewährleistet

	Die Störung der bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) lässt sich nicht durch eine Umgehungslösung für den Servicenehmer unmittelbar beseitigen.
Mittel	<ul style="list-style-type: none"> Durch die Störung stehen dem Servicenehmer die ihm bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) erheblich eingeschränkt zur Verfügung. Die Nutzung des Services für den Servicenehmer ist im Rahmen seiner Aufgabenerfüllung jedoch möglich.
Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> Durch die Störung stehen dem Servicenehmer die ihm bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) ohne nennenswerte Auswirkungen zur Verfügung.

Tabelle 24: Tab_Betr_TIP_027 INC – Festlegung von Auswirkung

Auswirkung	Beschreibung
Hoch	<ul style="list-style-type: none"> Eine Mehrheit (>50%) der Servicenehmer ist von der Störung betroffen Der durch die Störung verursachte Schaden weitet sich schnell aus, falls nicht unmittelbar eine Lösung bereitgestellt werden kann. Die Störung führt zu Verletzung gesetzlicher Vorschriften, wie z.B. aus Datenschutz und Informationssicherheit Die Störung hat eine hohe Auswirkung in der öffentlichen Wahrnehmung und führt zu einem erheblichem Imageverlust der TI
Mittel	<ul style="list-style-type: none"> Eine beträchtliche Anzahl (>10%) der Servicenehmer ist von der Störung betroffen Die Störung kann zu Verletzung gesetzlicher Vorschriften führen, wie z.B. aus Datenschutz und Informationssicherheit
Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> Eine geringe Anzahl (<10%) der Servicenehmer ist von der Störung betroffen Eine Verletzung gesetzlicher Vorschriften ist nicht gegeben

Für die Aspekte Informationssicherheit und Datenschutz gelten folgende Festlegungen:

- Jeder Incident MUSS auf die Sicherheitsrelevanz geprüft werden und bei Erfüllung der Sicherheitsrelevanz entsprechend gekennzeichnet werden (Feld 7: Sicherheitsrelevanz in „Tabelle 27: Tab_Betr_TIP_014 INC – Mindestinhalte Incident-Dokumentation“). Die Sicherheitsrelevanz ist gegeben, wenn die Vertraulichkeit bzw. Integrität eines schutzbedürftigen Informationsobjektes gefährdet ist.
- Jeder Incident MUSS auf die Datenschutzrelevanz geprüft werden und bei Erfüllung der Datenschutzrelevanz entsprechend gekennzeichnet werden (Feld 8: Datenschutzrelevanz in Tabelle 27: Tab_Betr_TIP_014 INC – Mindestinhalte Incident-Dokumentation). Datenschutzrelevanz ist gegeben, wenn personenbezogene Daten gemäß Art. 4 Nr. 1 DSGVO betroffen sind.

[<=]

8.4.6 Strukturierte Informationsübermittlung übergreifender Incidents

GS-A_3885 - strukturierte Informationsübermittlung von übergreifenden Incidents im Anwendersupport

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN einen übergreifenden Incident, nach der internen Erfassung, Priorisierung und Kategorisierung, schriftlich, innerhalb der vorgegebenen Qualifizierungszeit und auf elektronischem Weg an den zuständigen Support- bzw. Lösungsverantwortlichen strukturiert übermitteln.

[<=]

Es dürfen ausschließlich vorqualifizierte (inhaltsanforderungskonforme) Incident-Fälle - gemäß Kapitel 8.4.5 „Interne Erfassung, Kategorisierung & Priorisierung übergreifender Incidents“ - übermittelt werden. Die Lösungsverantwortung, also die Verantwortung zur Behebung der Störung bzw. zur Wiederherstellung des erwarteten Betriebsverhaltens, wird mit der strukturierten Informationsübermittlung an den ITSM-TI-Teilnehmer übergeben, der den übergreifenden Incident empfängt und annimmt.

GS-A_3886 - Nutzung der Kommunikationsschnittstelle bei strukturierter Informationsübermittlung von übergreifenden Incidents

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN zur strukturierten Informationsübermittlung von übergreifenden Incidents die ZID nutzen.

[<=]

Die den übergreifenden Incident empfangenden ITSM-TI-Teilnehmer müssen eine erneute interne Erfassung durchführen oder können mit der vorhandenen Incident-Dokumentation die Bearbeitung direkt fortführen.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

8.4.7 Schließung übergreifender Incidents

GS-A_3887 - Status eines übergreifenden Incidents während der Bearbeitung

ITSM-TI-Teilnehmer, die für einen übergreifenden Incident lösungsverantwortlich sind, MÜSSEN den Incident als „in Bearbeitung“ markieren bis die Incident-Lösung erfolgt ist. ITSM-TI-Teilnehmer, die für einen übergreifenden Incident nicht lösungsverantwortlich jedoch supportverantwortlich sind, MÜSSEN den Incident als "weitergeleitet" markieren bis die strukturierte Informationsübermittlung zur Schließung eintrifft.

[<=]

GS-A_3888 - Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Incidents

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN vor der Schließung einer übergreifenden Incident-Dokumentation verifizieren, dass der Incident behoben ist.

Bei negativer Verifikation des Incidents ist kein neuer übergreifender Incident zu eröffnen. Stattdessen ist der bestehende Incident weiterzubearbeiten. Es ist der Status auf „In Bearbeitung“ zu setzen. Es beginnt keine erneute Lösungszeit.

Tickets deren Verifikation länger als sieben Tage andauert, dürfen geschlossen werden.

[<=]

GS-A_3889 - Schließung der übergreifenden Incident-Dokumentation, mit abschließender Bearbeitung im Anwendersupport

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN nach der Behebung der Störung die übergreifende Incident-Dokumentation abschließend bearbeiten und schließen. Die abschließende Bearbeitung beinhaltet dabei mindestens folgende Inhalte/Schritte:

- Das Feld „Status“ MUSS auf geschlossen gesetzt werden.
- Das Feld „Kategorie verursachendes Produkt“ MUSS dem festgestellten, die Störung verursachenden, Produkttyp entsprechen.
- Das Feld „Kategorie betroffenes Produkt“ MUSS dem hauptsächlich betroffenen Produkttyp entsprechen.

- In das Feld „Incident Worklog“ MUSS die Schließung des Incidents als letzter Eintrag enthalten sein.
- Das Feld „Incident Lösung“ MUSS mindestens mit der eindeutigen Beschreibung der Lösung und Ursache befüllt sein.
- Das Feld „Zeit Ende“ MUSS gefüllt sein.

[<=]

GS-A_3890 - Information bei Schließung der übergreifenden Incident-Dokumentation im Anwendersupport

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN an den Meldenden des übergreifenden Incidents eine Information über die Behebung des Incidents zusenden, damit dieser die Möglichkeit hat, seine - bis zur Lösung - „als weitergeleitet“ markierte Incident-Dokumentation ebenfalls zu schließen. Die strukturierte Information muss dabei mindestens die Inhalte haben, die in GS-A_3882 der „Schließung“ zugeordnet sind.

[<=]

Weitere ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

8.4.8 Service Level Requirements (SLR)

GS-A_3891 - Service Requirements im Anwendersupport

Aufbauend auf die in den jeweiligen Verträgen geregelten Servicezeiten MÜSSEN ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport mindestens folgende Service Level messen und berichten:

Tabelle 25: Tab_Betr_TIP_011 INC – SLR Anwendersupport “Prozess”

SL-ID	Qualitätsdimension	Beschreibung	Typ	Beispiel
ITSM_0001	Reaktionszeit Anwendersupport	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit vom Eingang der Meldung bis zur Beendigung der Vorprüfung Die Messung beginnt mit dem Eintreffen (Eingang der Mail bzw. Entgegennahme am Telefon) der Meldung	1_[hhhh:mm:ss],	
ITSM_0002	Qualifikationszeit Anwendersupport	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit von Beendigung der Vorprüfung bis Übermittlung der strukturierten Information an den zuständigen Bearbeiter Die Messung beginnt mit der Übernahme der Lösungsverantwortung (Vornahme eines entsprechenden organisatorischen/fachlichen Eintrags im Worklog)	1_[hhhh:mm:ss],	

ITSM_0003 ITSM_0004 ITSM_0005 ITSM_0006	Meldezeit Bearbeitungsstatus Anwendersupport	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit, in der eine Erstinformation, der aktuelle Status und der Folgestatus eines übergreifenden Incidents an den SBV versendet werden müssen.	1_[hhhh:mm:ss], 2_[hhhh:mm:ss], 3_[hhhh:mm:ss], 4_[hhhh:mm:ss]	
ITSM_0011 ITSM_0012 ITSM_0013 ITSM_0014	Lösungsdauer lokaler Incident	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit von Beendigung der Vorprüfung bis zur Übermittlung der Lösung an den Melder Die Messung beginnt mit der An-nahme der Lösungsverantwortung und endet mit der Übermittlung des Incidents mit dem Status „Gelöst“ an den Melder Für jeweils die Priorität.	1_[hhhh:mm:ss], 2_[hhhh:mm:ss], 3_[hhhh:mm:ss], 4_[hhhh:mm:ss],	

Die Ausgestaltung der Service Level erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].
[<=]

8.5 Prozessdurchführung ITSM-TI-Teilnehmersupport INC

8.5.1 Feststellung, Lösung und Schließung im lokalen INC

Die Ausgestaltung der Prozesse zur Bearbeitung und Lösung lokaler Incidents obliegt grundsätzlich dem ITSM-TI-Teilnehmer. Der Umgang mit lokalen Störungen, die durch das interne Monitoring eines ITSM-TI-Teilnehmers erkannt werden, wird durch die Produktverfügbarkeit dimensioniert. Folgende Anforderungen sind dabei zu beachten.

GS-A_3892 - Prüfung auf Erfüllung von Prioritätsanforderungen im lokalen Incident Management im ITSM-TI-Teilnehmersupport

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN, wenn die Anforderungen an die Priorität 1 oder 2 von lokalen Incidents erfüllt sind, innerhalb der vorgegebenen Service Level Requirements (vgl. GS-A_3891) eine Statusinformation an den SBV versenden. Darüber hinaus ist dann grundsätzlich bei jedem Statuswechsel von lokalen Incidents der Priorität 1 und 2 eine Statusinformation zu übermitteln.

[<=]

GS-A_3893 - nachträgliche strukturierte Informationsübermittlung von lokalen Incidents im ITSM-TI-Teilnehmersupport

ITSM-TI-Teilnehmer, bei denen sich während der Bearbeitung im lokalen Incident Management und trotz umfangreicher Vorprüfung des Incidents herausstellt, dass eine Lösung bzw. Behebung des Incidents nicht durch ihn selber möglich ist, MÜSSEN

- unverzüglich den richtigen support- und lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer ermitteln ,
- unverzüglich den Incident an den richtigen support- und lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer strukturiert übermitteln bzw. für die Incident-Bearbeitung

durch diesen, eine strukturierte Informationsübermittlung gemäß der Festlegungen für einen übergreifenden Incident durchführen.

(Die Identifikation des richtigen support- und lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmers erfolgt auf Basis des Betriebskonzeptes [gemKPT_Betr]. Zudem werden in der zentralen Wissensdatenbank Kontaktinformationen von ITSM-TI-Teilnehmern bereitgestellt.)

[<=]

8.5.2 Qualifizierte Incident-Erstmeldung im ITSM-TI-Teilnehmersupport

Eine qualifizierte Erstmeldung ist eine Incident-Meldung durch einen ITSM-TI-Teilnehmer, bei welcher der ITSM-TI-Teilnehmer ohne Meldung durch einen Anwender oder DVO eine Störung bemerkt (bspw. durch geeignete Systeme) und diese an die support- bzw. lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer melden möchte.

Durch das „ITSM-TI-Teilnehmer- ITSM-TI-Teilnehmer“-Verhältnis (B2B-Kommunikation) handelt es sich bei der qualifizierten Meldung immer um einen übergreifenden Incident.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

GS-A_3894 - qualifizierte Meldung einer Störung im ITSM-TI-Teilnehmersupport, ohne Meldung durch Anwender/DVO

ITSM-TI-Teilnehmer, die eine Störung ohne Meldung durch einen Anwender oder DVO feststellen und diese melden möchten, MÜSSEN dies mittels einer qualifizierten Erstmeldung des übergreifenden Incidents an den support- bzw. lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer durchführen.

[<=]

GS-A_3895 - Erfassung und Übermittlung eines übergreifenden Incidents im Rahmen der qualifizierten Meldung im ITSM-TI-Teilnehmersupport

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der qualifizierten Meldung für die Erfassung und strukturierte Informationsübermittlung des übergreifenden Incidents, die für die übergreifende Incident-Kommunikation bereitgestellte ZID nutzen.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN dabei die Erfassung gemäß „GS-A_3879, GS-A_3880 ,GS-A_3881, GS-A_3882 , GS-A_3883, GS-A_3884“ vornehmen.

[<=]

GS-A_3896 - interne Erfassung des übergreifenden Incidents im Rahmen der qualifizierten Meldung im ITSM-TI-Teilnehmersupport

ITSM-TI-Teilnehmer, die einen Incident melden möchten, KÖNNEN (anders als im Anwendersupport, nicht Pflicht) im Rahmen der qualifizierten Erstmeldung eine interne Incident-Dokumentation erzeugen (bspw. um die interne Behebung der Störung, zu einem späteren Zeitpunkt weiter nach zu verfolgen).

[<=]

8.5.3 Vorprüfung im ITSM-TI-Teilnehmersupport

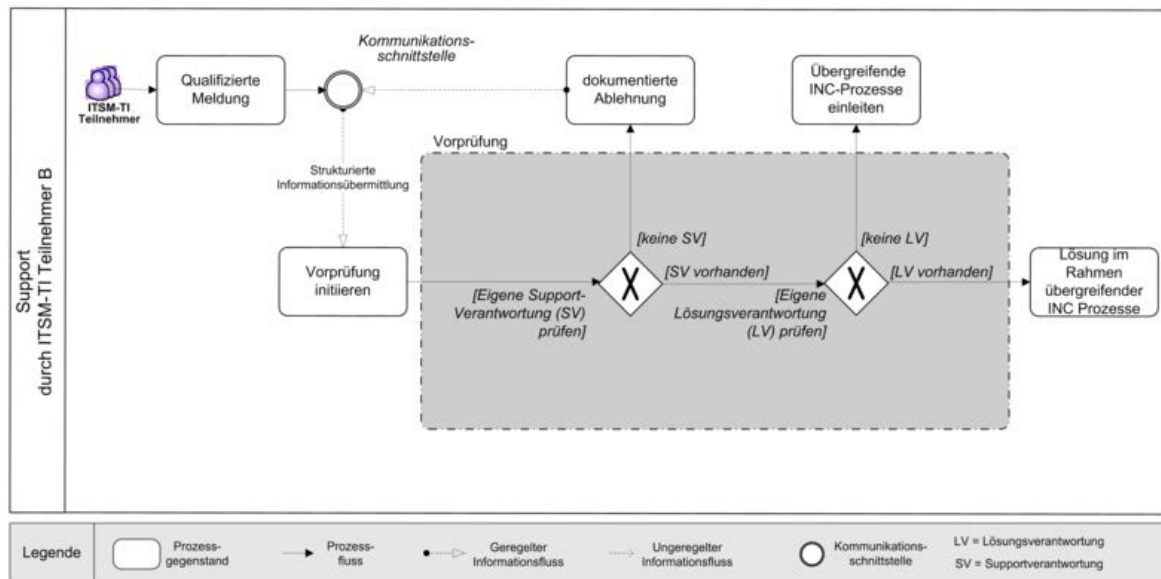


Abbildung 13: INC – Vorprüfung im ITSM-TI-Teilnehmersupport

GS-A_3902 - Vorprüfung im ITSM-TI-Teilnehmersupport

Die Meldung erhaltenden ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN jeden durch einen anderen ITSM-TI-Teilnehmer gemeldeten, übergreifenden Incident dahingehend prüfen, ob

1. der Incident in der eigenen Supportverantwortung liegt und angenommen werden muss,
2. der Incident nicht in der eigenen Supportverantwortung liegt und dokumentiert abgelehnt werden muss,
3. der Incident in der eigenen Support- und Lösungsverantwortung liegt und es sich somit um einen Incident zur internen Bearbeitung handelt,
4. der Incident in der eigenen Supportverantwortung liegt und angenommen werden muss, dabei jedoch nicht in der eigenen Lösungsverantwortung liegt und eine strukturierte Informationsübermittlung an verantwortliche, externe Supporteinheiten notwendig ist.

Anbieter und ITSM-TI-Teilnehmer können, nach erfolgter Prüfung, einen übergreifenden Incident - gemäß GS-A_3906, GS-A_3907, GS-A_4120 - akzeptieren oder - gemäß GS-A_3905 - dokumentiert ablehnen.

[<=]

GS-A_3903 - Empfangsbestätigung von übergreifenden Incidents

Der Empfang eines an einen ITSM-TI-Teilnehmer übertragenen, übergreifenden Incidents MUSS dem Versender durch den Empfänger schriftlich und in elektronischer Form bestätigt werden, womit die Supportverantwortung als zutreffend bestätigt wird.

[<=]

GS-A_3904 - Incident-Annahme

ITSM-TI-Teilnehmer, die bei der Vorprüfung im ITSM-TI-Teilnehmersupport feststellen, dass Sie eine Supportverantwortung haben, MÜSSEN den übergreifenden Incident annehmen.

Mit der Incident-Annahme geht die Annahme der Supportverantwortung gegenüber dem

meldenden ITSM-TI-Teilnehmer einher. Gleichzeitig geht die Zuständigkeit für die Lösungsverantwortung auf den ITSM-TI-Teilnehmer über, der den übergreifenden Incident annimmt.

[<=]

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

8.5.4 Ablehnung im ITSM-TI-Teilnehmersupport

GS-A_3905 - Ablehnung von übergreifenden Incidents im ITSM-TI-Teilnehmersupport

ITSM-TI-Teilnehmer, die einen übergreifenden Incident ablehnen, MÜSSEN dieses mit einer qualifizierten Rückmeldung an den meldenden ITSM-TI-Teilnehmer des übergreifenden Incidents durchführen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung erfolgen kann (bspw. dass die Bearbeitung des übergreifenden Incidents zwischen dem Meldenden und dem ITSM-TI-Teilnehmer keine bestehende Vereinbarung umfasst bzw. keine Supportverantwortung besteht).

Eine Ablehnung der Supportverantwortung erfolgt über die Nutzung der ZID.

Folgende Wege sind möglich:

1. Versand einer CSV-Datei mit den folgenden Eigenschaften:
 - Der Betreff der E-Mail MUSS den CSV-Dateinamen beinhalten.
 - Die CSV-Datei einschließlich der entsprechend angepassten Felder (z.B. Incident-Bearbeiter, Status, Worklog) MUSS angehängt werden.
 - Die Begründung der Ablehnung MUSS im Worklog gepflegt sein.
 - Eine qualifizierte Rückmeldung ist ein Eintrag in den Worklog, der mit der E-Mail erhaltenen CSV-Datei.
2. Die Ablehnung der Supportverantwortung kann über die Nutzung des Webservice erfolgen:
 - Hier gelten die Vorgaben gemäß Anhang B.
 - Die Begründung der Ablehnung MUSS im Worklog gepflegt sein.
3. Nutzung des Webportals
 - Die Begründung der Ablehnung MUSS im Worklog gepflegt sein.

[<=]

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

GS-A_5372 - Ablehnung eines übergreifenden Incidents nach bereits erfolgter Annahmebestätigung

Sollte sich nach erfolgter Annahme eines übergreifenden Incidents durch den ITSM-TI-Teilnehmer herausstellen, dass die Annahme irrtümlich erfolgt ist, MUSS der ITSM-TI-Teilnehmer den Incident an den Melder zurückgeben. Bei der Rückgabe MUSS der ITSM-TI-Teilnehmer eine Begründung für die Ablehnung an den Melder übermitteln.

[<=]

8.5.5 Lösung übergreifender Incidents

GS-A_3906 - Bearbeitung von übergreifenden Incidents bei Lösungsverantwortung

ITSM-TI-Teilnehmer, die bei der Vorprüfung feststellen, dass sie für den übergreifenden Incident support- und lösungsverantwortlich sind, MÜSSEN gemäß der Priorität (siehe auch GS-A_3884) den internen Incident-Bearbeitungs- und Lösungsprozess auslösen.
[<=]

GS-A_3907 - Lösung von übergreifenden Incidents

Der lösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS nach erfolgter Annahme des übergreifenden Incidents unverzüglich mit der Incident-Bearbeitung beginnen und - innerhalb der vereinbarten Lösungszeiten - eine Lösung für den Incident herbeiführen und diesen beheben.

Der lösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS bei der Incident-Bearbeitung konstant alle lösungsrelevanten Felder der übergreifenden Incident-Dokumentation weiterpflegen bzw. befüllen.

Kann eine Sofortlösung erfolgen, ist dies im Incident-Worklog so zu dokumentieren, dass nachvollziehbar ist, warum der Incident unmittelbar auf den Status „gelöst“ gesetzt wurde.
[<=]

GS-A_4120 - Nachträgliche strukturierte Informationsübermittlung von übergreifenden Incidents im ITSM-TI-Teilnehmersupport

ITSM-TI-Teilnehmer, bei denen sich während der Bearbeitung des übergreifenden Incidents und trotz umfangreicher Vorprüfung des Incidents herausstellt, dass eine Lösung bzw. Behebung des Incidents nicht durch ihn selber möglich ist, MÜSSEN

- unverzüglich den richtigen support- und lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer ermitteln,
- unverzüglich den Incident an den richtigen support- und lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer strukturiert übermitteln bzw. für die Incident Bearbeitung durch diesen, eine strukturierte Informationsübermittlung gemäß der Festlegungen für einen übergreifenden Incident durchführen.

(Zur Identifikation des richtigen support- und lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmers werden innerhalb des Betriebskonzepts die Leistungs- und Supportmodelle definiert. Zudem werden in der zentralen Wissensdatenbank Kontaktinformationen von ITSM-TI-Teilnehmern bereitgestellt.)

[<=]

8.5.6 Schließung übergreifender Incidents

GS-A_3908 - Schließung übergreifender Incident, mit abschließender Bearbeitung im ITSM-TI-Teilnehmersupport

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die Schließung eines übergreifenden Incidents, mit abschließender Bearbeitung im ITSM-TI-Teilnehmersupport analog zu GS-A_3887, GS-A_3888, GS-A_3889 im Anwendersupport durchführen.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei Schließung eines übergreifenden Incidents, mit abschließender Bearbeitung im ITSM-TI-Teilnehmersupport analog zu GS-A_3890 im Anwendersupport an den Meldenden des übergreifenden Incidents eine Information versenden.

[<=]

GS-A_5250 - Lösungsverifikation vor Schließung

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN vor der Schließung eines übergreifenden Incidents die Bestätigung des Incident-Melders über die Behebung der Störung einholen und den Incidentstatus auf „gelöst“ setzen. Die Lösungsverantwortung bleibt bis zur Schließung des Tickets die ganze Zeit beim Lösungsverantwortlichen. Mit Ablehnung der Incident-Lösung durch den Melder des übergreifenden Incidents MUSS die Messung der

Lösungszeit fortgesetzt und der Status auf „in Bearbeitung“ gesetzt werden.

[<=]

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

8.5.7 Interne Dokumentation übergreifender Incidents

GS-A_3909 - interne Dokumentation einer übergreifenden Incident-Meldung, bei nicht vorhandener Lösungsverantwortung

Supportverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer, die bei der Vorprüfung eines übergreifenden Incidents feststellen, dass sie nicht lösungsverantwortlich sind, MÜSSEN bevor sie die Incident-Dokumentation an den lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer übermitteln, eine interne Dokumentation des ihnen gemeldeten Incidents vornehmen.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN dabei eine Erfassung, Kategorisierung und Priorisierung des übergreifenden Incidents analog zu GS-A_3879, GS-A_3880, GS-A_3881, GS-A_3882, GS-A_3883, GS-A_3884 durchführen.

[<=]

8.5.8 strukturierte Informationsübermittlung übergreifender Incidents

GS-A_3910 - strukturierte Informationsübermittlung von übergreifender Incidents im ITSM-TI-Teilnehmersupport

ITSM-TI-Teilnehmer, die eine übergreifende Incident-Dokumentation eröffnen, MÜSSEN diese - innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeit - nach Weiterbearbeitung, an den zuständigen Support- bzw. Lösungsverantwortlichen strukturiert übermitteln.

[<=]

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

8.5.9 Service Level Requirements (SLR)

GS-A_3911 - Service Level Requirements im ITSM-TI-Teilnehmersupport

Aufbauend auf die in den jeweiligen Verträgen geregelten Servicezeiten MÜSSEN ITSM-TI-Teilnehmer innerhalb des ITSM-TI-Teilnehmersupports mindestens folgende Service Level messen und berichten:

Tabelle 26: Tab_Betr_TIP_013 INC – SLR ITSM-TI-Teilnehmersupport „Prozess“

SL-ID	Qualitätsdimension	Beschreibung	Typ	Beispiel
ITSM_0015 ITSM_0016 ITSM_0017 ITSM_0018	Reaktionszeit ITSM-TI TN Support	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit vom Eingang der Meldung bis zur Beendigung der Vorprüfung. Die Messung beginnt mit dem Eintreffen (Eingang der Mail bzw. Entgegennahme am Telefon) der Meldung. Für die jeweilige Priorität.	1_[hhhh:mm:ss], 2_[hhhh:mm:ss], 3_[hhhh:mm:ss], 4_[hhhh:mm:ss],	
	Qualifikationszeit	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit	1_[hhhh:mm:ss], 2_[hhhh:mm:ss],	

ITSM_0019 ITSM_0020 ITSM_0021 ITSM_0022	ITSM-TI TN Support	von Beendigung der Vorprüfung bis Übermittlung der strukturierten Information an den zuständigen Bearbeiter. Die Messung beginnt mit der Übernahme der Lösungsverantwortung (Vornahme eines entsprechenden organisatorischen/fachlichen Eintrags im Worklog). Für die jeweilige Priorität.	3_[hhhh:mm:ss], 4_[hhhh:mm:ss],	
Erst-info: ITSM_0023 ITSM_0024 ITSM_0025 ITSM_0026 Aktuel-ler Status: ITSM_0027 ITSM_0028 ITSM_0029 ITSM_0030	Meldezeit Bearbeitungsstatus ITSM-TI TN Support	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit, in der eine Erstinformation, der aktuelle Status und der Folgestatus eines übergreifenden Incidents an den SBV versendet werden müssen. Die Messung des Intervalls beginnt mit dem Eintreffen der Incident-Meldung. Für die jeweilige Priorität.	1_[hhhh:mm:ss], 2_[hhhh:mm:ss], 3_[hhhh:mm:ss], 4_[hhhh:mm:ss],	
ITSM_0031 ITSM_0032 ITSM_0033 ITSM_0034	Lösungszeit übergreifender Incident	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit von Beendigung der Vorprüfung bis zur Übermittlung der Lösung an den Melder. Die Messung beginnt mit der Annahme der Lösungsverantwortung und endet mit der Übermittlung des Incidents mit dem Status „Gelöst“ an den Melder. Für die jeweilige Priorität.	1_[hhhh:mm:ss], 2_[hhhh:mm:ss], 3_[hhhh:mm:ss], 4_[hhhh:mm:ss],	

Die Ausgestaltung der Service Level erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].
[<=]

Die Gesamtlösungszeit für einen übergreifenden Incident wird vorerst durch diese Richtlinie nicht weiter geregelt. Diese ergibt sich aus der Lösungszeit des übergreifenden Incidents beim Lösungsverantwortlichen sowie den Qualifizierungs- und Reaktionszeiten der zuvor am übergreifenden Incident beteiligten ITSM-TI-Teilnehmern.

Beim Wechsel der Priorität eines Incidents ergeben sich im Regelfall Änderungen der Lösungszeiten. Diese Änderungen sollen gemäß den nachfolgenden Beschreibungen und Beispielen behandelt werden:

- Bei einem Prioritätenwechsel eines Incidents von 3/4 auf 1/2 beginnt die Lösungszeit von neuem (Anpassung der Service Level). Dabei darf die Restlaufzeit des „alten“ Incidents nicht überschritten werden. Die Incident-ID bleibt gleich.

Beispiel: Ein Incident der Priorität 3 hat den Service Level von 10 Stunden. Der Incident läuft bereits 8 Stunden. Der Incident wird jetzt auf Stufe 1 umpriorisiert und hat einen Service Level von 3 Stunden. Die Service Level -Zeit wird neu gesetzt, endet allerdings nach 2 Stunden, da die Restlaufzeit des alten Incidents nicht überschritten werden darf.

- Bei einem Prioritätswechsel von 1/2 auf 3/4 gilt als Restlaufzeit die Laufzeit der niedrigeren Priorität abzüglich der bereits abgelaufenen Zeit des "alten" Incidents.

Beispiel: Ein Incident der Priorität 1 hat einen Service Level von 3 Stunden. Der Incident läuft bereits 2 Stunden. Der Incident wird jetzt auf Stufe 3 umpriorisiert und hat einen Service Level von 10 Stunden. Die Service Level Zeit wird neu gesetzt, endet allerdings nach 8 Stunden, da zwei Stunden der zulässigen Laufzeit in Priorität 3 bereits in der höheren Priorität "verbraucht" wurden.

GS-A_3912 - Messung der Gesamtlösungszeit

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN, sofern durch den SBV ein Optimierungsbedarf der Gesamtlösungszeiten festgestellt wird, die Reaktions- und Qualifizierungszeit (prioritätsabhängig) gemäß den Vorgaben des SBV anpassen.

[<=]

8.6 Informationspflichten

GS-A_3913 - prioritätsabhängige Meldungen im lokalen Incident Management

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei lokalen Incidents, welche den Anforderungen an die Prioritäten 1 oder 2 des übergreifenden Incident Managements entsprechen, innerhalb ihres lokalen Incident Managements eine Meldung an den SBV versenden. Mindestinhalte sind dabei die unter genannten Inhalte bei Erfassung eines übergreifenden Incidents.

[<=]

GS-A_3914 - Statusinformation bei übergreifenden Incidents

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei jeder Statusänderung des Incidents eine Meldung über den aktuellen Status des übergreifenden Incidents an den SBV versenden. Bei übergreifenden Incidents erfolgt die Kommunikation über die ZID. Mindestinhalte sind dabei die unter „GS-A_3882“ genannten Inhalte bei Erfassung eines übergreifenden Incidents.

[<=]

GS-A_3915 - Information bei Annahme von übergreifenden Incidents

ITSM-TI-Teilnehmer, denen bereits bei Annahme des übergreifenden Incidents ersichtlich ist, dass eine Lösung nicht innerhalb der vereinbarten Lösungszeiten herbeigeführt werden kann, MÜSSEN den SBV hierüber informieren. Bei übergreifenden Incidents erfolgt die Kommunikation über die ZID.

[<=]

GS-A_3916 - Informationen bei Bearbeitung von übergreifenden Incidents

Der lösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS den SBV informieren, sobald $\frac{3}{4}$ der vereinbarten Lösungszeit für einen übergreifenden Incident verstrichen sind und nicht sichergestellt werden kann, dass in der verbleibenden Zeit eine Behebung des Incidents gewährleistet ist.

Der lösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS den SBV über alle SLR-Verletzungen, die bei der Bearbeitung bzw. Behebung von übergreifenden Incidents entstehen, schriftlich (per E-Mail) informieren. Bei übergreifenden Incidents erfolgt die Kommunikation über die ZID.

[<=]

GS-A_3917 - Bereitstellung der Incident-Dokumentation bei Audits

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei der Durchführung von Audits der betrieblichen Vorgaben dem SBV auf Verlangen die Incident-Dokumentationen bereitstellen.

[<=]

8.7 Dokumentation

GS-A_3918 - Integrität der Dokumentation von übergreifenden Incidents

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN Datensätze der Incident-Dokumentationen vor nachträglicher Veränderung mittels Zeitstempeln sichern.

[<=]

Inhalte und Dokumentation von übergreifenden Incidents

GS-A_3882 - Mindestinhalte von übergreifenden Incidents

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN jede im übergreifenden Incident Management bearbeitete bzw. an diesen Prozess übergebene Incident-Dokumentation gemäß Tabelle 27:

Tab_Betr_TIP_014 INC – Mindestinhalte Incident-Dokumentation erstellen.

Die an die Webservice-Schnittstelle der ZID zu sendenden Daten entsprechen dieser Beschreibung. Die Felder sind im Anhang B beschrieben.

Zeichenerklärung in der Spalte Befüllungszeitpunkt/Befüllungsstatus

X entspricht muss befüllt bzw. geändert werden

O entspricht kann befüllt bzw. geändert werden

- entspricht darf nicht geändert werden

Tabelle 27: Tab_Betr_TIP_014 INC – Mindestinhalte Incident-Dokumentation

#	Feld-name	Inhalt	Typ	Beispiel	Befüllungszeitpunkt(e) / Befüllungsstatus						
					Erfassung	Qual. Erstmeldung	Int. Dokumentations.	Strukt. Informations.	Lösung	Schließung	Escalation
1	Incident ID	Incident-ID gemäß GS-A_3880 bei Eröffnung. (Die Vergabe ist ausschließlich durch den Ticketowner (ITSM-TI-Teilnehmer, der die übergreifende Incident-Dokumentation eröffnet) möglich.)	[String]		x	-	-	-	-	-	-

2	Incident Status	Aktueller Status des Incidents. Bei Dokumentationserstellung ist dieser immer „In Bearbeitung“.	[Auswahl feld], (In Bearbeitung), (Weitergeleitet), (Gelöst), (Geschlossen)		x	o	o	o	x	x	-
3	Priorität	Priorität des Incidents gemäß GS-A_3884	[Integer]		x	o	o	o	o	o	-
4	Kategorie betroffenes Produkt	Kategorie des betroffenen Produktes zum Berichtszeitpunkt. (Hauptsächliche Auswirkung der Störung auf Produkttyp gemäß Spalte „ID“ der Tab_gemSpec_Perf_Produkttypen) Ist kein Produkttyp vergeben oder möglicherweise mehrere Produkttypen betroffen, kann auch „SONST“ eingetragen werden. Das betroffene Produkt muss dann im Worklog eindeutig benannt werden	[String]		x	o	o	o	o	o	-
5	Kategorie verursachendes Produkt	Kategorie des verursachenden Produktes zum Berichtszeitpunkt. Bis zur Lösung ist dies die vermutete Ursache. Mit erfolgter Lösung muss dieses die Produkttyp-ID des verursachenden Produkttypen enthalten. (Verursachender Produkttyp der Störung gemäß Spalte „ID“ der Tab_gemSpec_Perf_Produkttypen) Ist kein Produkttyp vergeben oder möglicherweise mehrere Produkttypen betroffen, kann auch „SONST“ eingetragen werden. Das betroffene Produkt	[String]		x	o	o	o	o	o	o

		muss dann im Worklog eindeutig benannt werden										
6	Betroffene Betriebsumgebung	Nennung der Betriebsumgebung, in welcher die Störung aufgetreten ist. Mögliche Einträge: RU (Referenz) TU (Test) PU (Produktiv)	[Auswahlfeld], (RU), (TU), (PU)		x	o	o	o	o	o	o	-
7	Sicherheitsrelevanz	Kennzeichnung der Sicherheitsrelevanz Mögliche Einträge Ja; Nein	[Auswahlfeld], (Ja), (Nein)		x	o	o	o	o	o	o	-
8	Datenschutzrelevanz	Einstufung der Datenschutzrelevanz Mögliche Einträge Ja; Nein	[Auswahlfeld], (Ja), (Nein)		X	o	o	o	o	o	o	-
9	Eskalation	Auswahlfeld, ob sich der Incident in einer Eskalation befindet/befand und an wen eskaliert wurde. (Level 1= SBV, Level 2 = GTI). Nach Entscheidung über die Eskalation durch den GTI bzw. SBV ist das Auswahlfeld wieder auf ‚Nein‘ zu setzen. Mögliche Einträge Nein; L1; L2	[Auswahlfeld], (Nein), (L1), (L2)		X	O	O	O	O	O	O	O
10	TI Notfall	Auswahlfeld, ob es sich um einen TI Notfall (gemäß Kap. 10 handelt.) Mögliche Einträge Ja; Nein	[Auswahlfeld], (Ja), (Nein)		X	O	O	O	O	O	O	-
11	Zeit Erfassung	Datum und Uhrzeit bei Erfassung des Incidents.	[Date]		x	-	-	o	-	-	-	-
12	Zeit Weiterleitung	Datum und Uhrzeit bei Weiterleitung bzw. Zuweisung des Incidents an den zuständigen Bearbeiter bzw. ITSM-TI-	[Date]		-	-	-	x	-	-	-	-

		Teilnehmer										
13	Incident Melder	ID die einen ITSM-TI-Teilnehmer eineindeutig identifiziert. (im ITSM-TI-Teilnehmersupport) Oder „PED“ bzw. „Anwender“ (im Anwendersupport)	[String]		x	x	-	-	-	-	-	-
14	Incident Bearbeiter	ID, die einen ITSM-TI-Teilnehmer eineindeutig identifiziert (derjenige ITSM-TI-Teilnehmer, der die aktuelle Incident Dokumentation erstellt).	[String]					O	x	-	-	
15	Incident Beschreibung	Strukturierte Beschreibung der Störung inklusive textuelle Beschreibung der Auswirkungen sowie der Dringlichkeit. Hier kann jederzeit eine nachträgliche Veränderung im Sinne einer Schärfung und Klarstellung erfolgen.	[String]		x	O	O	O	O	-	-	
16	Incident Worklog	Qualifizierte Beschreibung aller bislang erfolgten Prüfungen, Aktionen/Eskalationen und Schritte mit Nennung der jeweils und aktuell verantwortlich Handelnden. Fortlaufend ergänzter [String] (neueste Einträge zuerst) <tr><Zeitstempel>#<Tätigkeiten/Freitext></tr>	<tr>[date]#[String]</tr> Maximale Größe des Feldes: 15000 Zeichen	<tr>2015-02-23T01:47:36+01#qualifizierte Beschreibung der Tätigkeit</tr>	X	O	X	O	x	x	X	
17	Incident Zieltermin	Zieltermin für den Abschluss der Störung (in Abhängigkeit von der Auswirkung und Dringlichkeit (Priorität)) sowie für die aktuell in Arbeit befindliche Aktion.	[Date]	2015-02-23T01:47:36+01	x	O	-	-	-	-	-	
18	Zeit	Datum und Uhrzeit der	[Date]	2015-02-23T01:47:36+					x	-	-	

	Lösung	Lösung des Incidents.		01								
19	Incident Lösung	Eineindeutige Beschreibung der Ursache des übergreifenden Incidents (bspw. ID des störungs-verursachenden Produkttypen) und - falls möglich - Benennung des Verursachers des Incidents (bspw. Teilnehmer-ID des Diensteanbieters und dazugehöriger Dienst) sowie der Lösung.	[String]						X	-	-	
20	Zeit Ende	Datum und Uhrzeit bei Schließen des Incidents.	[Date]	2015-02-23T01:47:36+01						x	-	
21	Mel-dungs- typ	Art der Meldung: „WE“: Weiterleitung im Sinne der funktionalen Eskalation mit Übergang der Lösungsverantwortung „ES“: Eskalation an den SBV „SI“: Statusinformation an den SBV „NI“ - Nachreichen von Informationen zum übergreifenden Incident / Problem „AN“ - Annahmen des übergreifende Incidents gemäß GS-A_3904 „AL“ – Ablehnen des übergreifen Incidents gemäß GS-A_3905	[Auswahl feld], (WE), (NI), (AN), (AL), (ES), (SI)		O	O	o	X	O	O	X	

[<=]

8.8 Eskalationen

GS-A_3919 - Bereitstellung Eskalationsschnittstelle

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN eine Kommunikationsschnittstelle (bspw. E-Mail, Telefon) für den Eskalationsfall bereitstellen und den SBV über die Inhalte (bspw. E-Mail-Adresse, Telefonnummer) in Kenntnis setzen.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN dem SBV mitteilen, wenn die Inhalte (bspw. E-Mail-Adresse, Telefonnummer) der Kommunikationsschnittstelle für Eskalationen verändert

werden.

[<=]

GS-A_3920 - Eskalationseinleitung durch den ITSM-TI-Teilnehmer im INC

ITSM-TI-Teilnehmer KÖNNEN bei (produkt-) übergreifenden Incidents eine hierarchische Eskalation an den SBV einleiten, wenn

- keine Einigung über die Support- bzw. Lösungsverantwortung für den übergreifenden Incident mit anderen ITSM-TI-Teilnehmern erzielt werden kann (bspw. wenn ein übergreifender Incident undokumentiert oder unzureichend dokumentiert abgelehnt wurde und kein Lösungsverantwortlicher benannt werden kann),
- nach seinem Verständnis zur Bewältigung bei Vorfällen - zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte - eine übergeordnete Koordination notwendig ist,
- er keinen support- bzw. lösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer ermitteln kann,
- die Bearbeitung durch einen anderen ITSM-TI-Teilnehmer zu lange dauert oder sich als schwierig erweist.

[<=]

GS-A_3921 - Eskalationsinhalte im INC

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei jeder Eskalationsmeldung an einen SBV im übergreifenden Incident Management folgende Inhalte übermitteln:

- aktuelle Incident-Dokumentation gemäß GS-A_3882
- Das Worklog der Incident-Dokumentation muss um folgende Informationen ergänzt werden:
 - Eskalationsbeschreibung: qualifizierte Beschreibung aller bislang erfolgten Prüfungen, Aktionen/Eskalationen und Schritte, Eskalationsgrund und Dringlichkeit sowie konkret angefragter Unterstützungsbedarf.
 - Eskalationsmelder sowie Kontaktdaten, inklusive Telefonnummer und E-Mail-Adresse für eventuelle Rückfragen.

Die Eskalationsmeldung muss strukturiert über die ZID erfolgen.

[<=]

Ergänzende Erläuterungen zum konkreten Vorgehen und der Austausch der festgelegten Kommunikationsschnittstellen (z.B. Kontaktinformationen, E-Mail-Adressen) werden im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

Bei Incidents mit (produkt-)übergreifender Auswirkung kann der Gesamtverantwortliche der TI - zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte – eine Taskforce zur Behebung der Störung bilden. Diese wird aus mehreren der am Betriebsprozess beteiligten ITSM-TI-Teilnehmer zusammengesetzt.

GS-A_3922 - Mitwirkung bei serviceübergreifenden Taskforces im Eskalationsfall

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN, wenn sie zur Teilnahme bei einer Taskforce zur Behebung von übergreifenden Incidents mit der Priorität 1 oder 2 aufgefordert werden, der Taskforce beitreten und die Lösungsfindung unterstützen.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN nach der Lösung des übergreifenden Incidents mit der Priorität 1 oder 2 innerhalb einer Taskforce im Anschluss die Erstellung des Abschlussberichtes bzw. die Durchführung des Audits unterstützen.

[<=]

8.9 Prozessreporting (Vorgangsdaten) INC

GS-A_3923 - Zusendung von Reports an den Servicebetriebsverantwortlichen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN, zur Sicherstellung und Optimierung der Prozessqualität, Reports - gemäß den produkttypabhängigen Frequenzen (siehe Betriebskonzept) - an den SBV versenden.

[<=]

GS-A_3924 - Bereitstellung von Vorgangsdaten aus dem übergreifenden Incident Management

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die an den SBV zu versendenden Reports im .CSV-Format übermitteln.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei den an den SBV zu versendenden Reports die AFO GS-A_5248 beachten.

[<=]

GS-A_3925 - Reportinhalte von Vorgangsdaten aus dem übergreifenden Incident Management

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN Vorgangsdatenreports nach der in „GS-A_3882 “ genannten Struktur (die Reihenfolge ist ebenfalls verbindlich) erstellen. Alle Felder der Tabelle 27: Tab_Betr_TIP_014 INC – Mindestinhalte Incident-Dokumentation sind für Reports relevant.

[<=]

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

8.10 Obliegenheiten SBV/GTI

Obliegenheiten des SBV:

- Der jeweilige SBV nimmt Eskalationsmeldungen entgegen und entscheidet, ob eine Meldung an den GTI durchzuführen ist.
- Der jeweilige SBV nimmt übergreifende Incidents mit der Priorität 1 und 2 entgegen und entscheidet, ob eine Meldung an den GTI durchzuführen ist.
- Der jeweilige SBV wird sich bei übergreifenden Incidents der Priorität 1 oder 2 selbständig über den jeweils aktuellen Stand der Bearbeitung durch den betreffenden ITSM-TI-Teilnehmer informieren, so dass er gegenüber dem GTI jederzeit auskunftsfähig ist.

Obliegenheiten der GBV TI:

- Bei Incidents mit (produkt-)übergreifender Auswirkung kann der Gesamtverantwortliche der TI - zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte - eine zentrale Koordinierung der Aktivitäten der anderen Prozessbeteiligten übernehmen.
- Bei Incidents mit (produkt-)übergreifender Auswirkung kann der Gesamtverantwortliche der TI - zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte - eine Taskforce zur Behebung der Störung bilden. Diese wird aus mehreren der am Betriebsprozess beteiligten ITSM-TI-Teilnehmern durch den GTI zusammengesetzt.

- Nach Bildung einer Taskforce und Lösung des Incidents kann der GTI ein Abschlussbericht oder ein Audit durchführen.

9 Problem Management (PRO)

Um zwischen den verschiedenen ITSM-TI-Teilnehmern der TI sicherzustellen, dass

- Probleme gemäß ihrer Auswirkungen eine konsistent gleiche Behandlung erfahren,
- im Rahmen der Unterstützung der Problembearbeitung, sofern mehrere ITSM-TI-Teilnehmer involviert werden müssen, die Übergabe von Problemen untereinander reibungslos und nachvollziehbar gewährleistet wird,
- eine zuverlässige Lösung von aufgetretenen Problemen anbieterübergreifend gewährleistet ist,

ist durch ITSM-TI-Teilnehmer ein übergreifendes Problem Management (PRO) zu etablieren.

Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht die Regelungen des übergreifenden Problem Managements im ITSM-TI-Teilnehmer-relevante Prozessausschnitt und gibt eine Zuordnung der einzelnen Prozessinhalte zu den nachfolgenden Kapiteln.

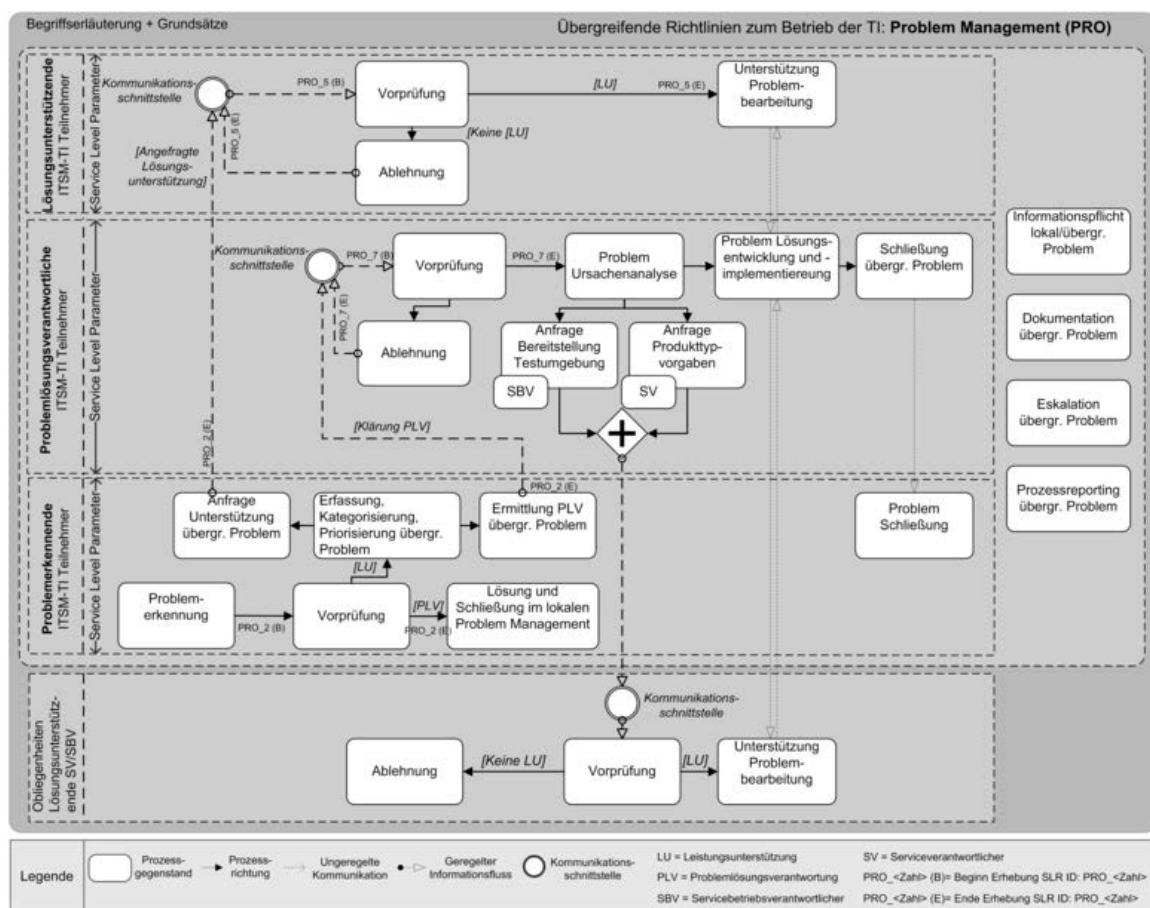


Abbildung 14: PRO – Gesamtüberblick "Problem Management"

9.1 Betrachtungsgegenstand des übergreifenden PRO

Im Fokus der nachfolgenden Problem-Management-Grundsätze im übergreifenden Betrieb stehen ITSM-TI-Teilnehmerübergreifende Probleme.

Eine Anfrage zur übergreifenden Lösungsunterstützung und Klärung der Problemlösungsverantwortlichkeit zwischen ITSM-TI-Teilnehmern erfolgt nach dem any-to-any-Prinzip, d. h. jeder ITSM-TI-Teilnehmer bietet prinzipiell jedem anderen ITSM-TI-Teilnehmer Problemlösungssupport in zumutbaren Umfang an.

Anforderungen an die Dokumentation, die Information und das Reporting sind so ausgeprägt, dass sie mit Hilfe von Standard-Kommunikationswerkzeugen (bspw. E-Mail, Standard-Office-Produkte) durchgeführt werden können.

Der Einsatz bzw. die Anpassung bestehender Verfahren und Werkzeuge (bspw. der Ticketsysteme) kann die Effizienz der Problembearbeitung erhöhen, ist jedoch keine Voraussetzung für das übergreifende PRO.

9.2 Begriffserläuterungen

9.2.1 Problem

Bei einem Problem handelt es sich um die unbekannte Ursache einer eingetretenen oder einer möglichen Störung (Incident). Die Problemlösung vollzieht sich in 2 Phasen:

1. Durchführen einer Ursachenanalyse und
2. Entwickeln und implementieren einer Lösung. Diese wirkt nachhaltig und verhindert das erneute Auftreten von wiederkehrenden Störungen, die durch das Problem bedingt verursacht wurden.

9.2.2 Lokales Problem

Ein lokales Problem liegt vor, wenn zu seiner Ursachenanalyse und Lösung der problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer keine anderen am Betrieb beteiligten ITSM-TI-Teilnehmer benötigt.

Ein lokales Problem wird dabei innerhalb der lokalen Problem-Management-Prozesse des ITSM-TI-Teilnehmers verarbeitet und unterliegt nur insofern Regelungen durch diese Richtlinie, wie sie zur Wahrnehmung der Gesamtverantwortung, insbesondere zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der TI-Services und der zentralen und dezentralen Produkte notwendig ist.

9.2.3 Übergreifendes Problem

Ein übergreifendes Problem liegt vor, wenn zu seiner Ursachenanalyse und Lösung mehrere der am Betriebsprozess beteiligten ITSM-TI-Teilnehmer involviert werden müssen.

9.2.4 Problemerkennender

Ein ITSM-TI-Teilnehmer, der ein Problem identifiziert hat, jedoch für die Problembehebung nicht zuständig ist, ist als Problemerkennender zu bezeichnen. Die

gematik in ihrer Rolle als GTI darf ein identifiziertes Problem an den aus ihrer Sicht verantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer als Problemverantwortlichen übergeben. Im Rahmen der übergreifenden Problemursachenanalyse kann ein Problemerkennender die Rolle eines Problemlösungsverantwortlichen übernehmen. In diesem Fall muss er beide Rollen (Problemerkennender und Problemlösungsverantwortlicher) einnehmen.

9.2.5 Problemlösungsverantwortlicher

Ein Problemlösungsverantwortlicher ist ein ITSM-TI-Teilnehmer, dessen Produkt für die Störung verantwortlich ist. Der Problemlösungsverantwortliche hat nach erfolgter Ursachenanalyse die Lösungsverantwortung bis zur Problembehebung.

9.2.6 Lösungsunterstützender

Ein von einem ITSM-TI-Teilnehmer zur Problemlösungsunterstützung angefragter anderer ITSM-TI-Teilnehmer ist als lösungsunterstützender ITSM-TI-Teilnehmer zu bezeichnen. Der lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer hat den Problemlösungsverantwortlichen in seiner Problemlösung zu unterstützen.

9.3 Grundsätze des übergreifenden Problem Managements

An die bestehenden lokalen Problemlösungsverfahren der ITSM-TI-Teilnehmer werden keine Anforderungen gestellt, eine Regelung der Verfahren erfolgt ausschließlich im Rahmen der übergreifenden Problembearbeitung.

Die nachfolgenden Grundsätze bilden die übergeordneten Regelungen des übergreifenden Problem Managements für ITSM-TI-Teilnehmer.

9.3.1 Zentrale PRO Koordinierung durch den SBV TI

Bei Eskalationen eines Problems mit (produkt-)übergreifender Auswirkung kann der jeweils zuständige SBV - zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte - eine zentrale Koordinierung der Aktivitäten der anderen Beteiligten übernehmen.

Die Koordination der Problemlösung erfolgt durch die betroffenen ITSM-TI-Teilnehmer in Eigenverantwortung. Falls eine wirksame Kooperation zur Problemlösung nicht zustande kommt, hat der jeweils zuständige SBV koordinierend einzugreifen.

Der jeweils zuständige SBV kann innerhalb des übergreifenden Problem Managements für eine Koordination im Rahmen der Nachstellung von Fehlerzuständen in TI-Testumgebungen einbezogen werden.

9.4 Prozessdurchführung problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer

9.4.1 Problemerkennung

GS-A_3958 - Problemerkennung durch ITSM-TI-Teilnehmer

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN geeignete Maßnahmen implementieren, um proaktiv und reaktiv eine Problemerkennung zu ermöglichen.

(Bei einer Problemerkennung handelt es sich um eine Problemfeststellung im Betrieb der ITSM-TI-Teilnehmer.)

[<=]

9.4.2 Vorprüfung

Ziel der Vorprüfung ist die Identifizierung von Problemen mit produktübergreifender Ursache oder Auswirkung.

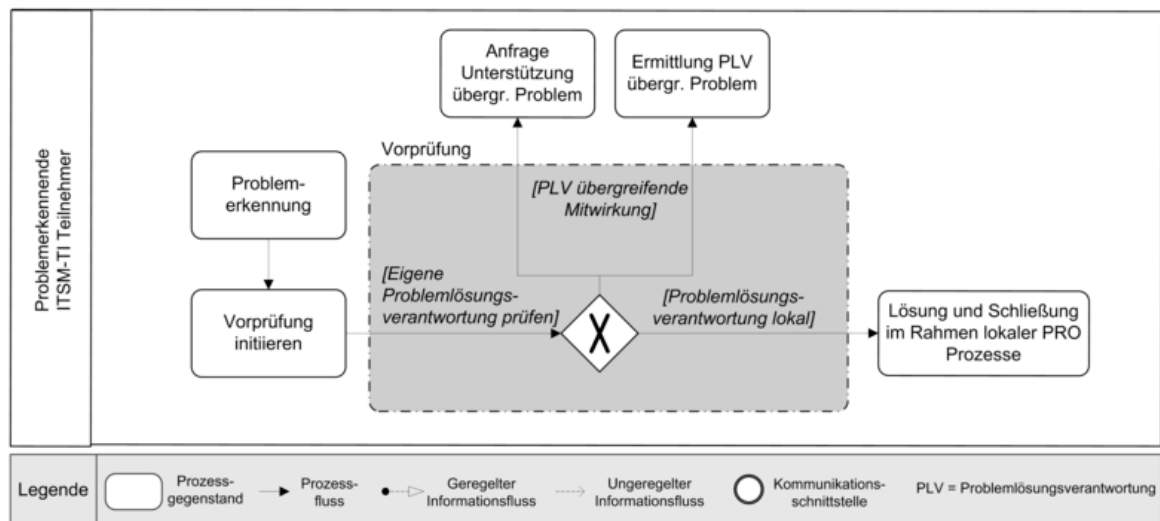


Abbildung 15: PRO – Vorprüfung problemmerkennende ITSM-TI-Teilnehmer

GS-A_3959 - Vorprüfung als Problemerkennender

Die problemmerkennenden ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN jedes identifizierte Problem dahingehend prüfen, ob

1. es sich um ein Problem zur lokalen Bearbeitung handelt,
2. es sich um ein übergreifendes Problem handelt, für welches zur Problemlösung die problemlösungsverantwortlichen und lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer sowie der SV oder der SBV herangezogen werden sollen.

Problemmerkennende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in Fall eins die Ursachenanalyse und Lösungsentwicklung des Problems eigenverantwortlich innerhalb der lokalen PRO-Prozesse fortsetzen, da es sich um ein lokales Problem handelt.

Problemmerkennende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in Fall zwei den übergreifenden Problem-Bearbeitungsprozess einleiten und zur Ursachenanalyse und Lösungsentwicklung des Problems die problemlösungsverantwortlichen und lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer sowie den SV oder den SBV anfragen.

[<=]

9.4.3 Lösung und Schließung im lokalen Problem Management

Die Ausgestaltung des Prozesses zur Lösung und Schließung lokaler Problem obliegt dem jeweiligen ITSM-TI-Teilnehmer. Folgende Anforderungen sind dabei zu berücksichtigen:

GS-A_3960 - Statusinformation an SBV für lokale Problems

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN den SBV über den Status lokaler Probleme informieren, wenn das lokale Problem die Schwellwerte für die Priorität 1 oder 2 erfüllt. Es gelten die Service Level Requirements für Statusinformation an den SBV gemäß GS-A_3972.
[<=]

9.4.4 Erfassung, Kategorisierung & Priorisierung übergreifender Probleme

Das Ziel der Erfassung, Kategorisierung & Priorisierung ist die Festlegung einer einheitlich gestalteten, an den lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer gestellten Anfrage zur Unterstützung des übergreifenden Problems sowie die Nutzung einer einheitlichen Dokumentation für die Kommunikation mit allen beteiligten ITSM-TI-Teilnehmern sowie SV oder SBV, insbesondere für das Reporting.

eindeutige Referenznummer von übergreifenden Problemen

GS-A_3961 - eindeutige Referenznummer von übergreifenden Problemen

Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei der Erfassung eine eindeutige Referenznummer für ein **übergreifendes** Problem nach folgendem Schema vergeben: Die eindeutige Referenznummer für übergreifende Problemdokumentation MUSS über die jeweilige Problem-ID gebildet werden, die sich aus dem aktuellen Jahr (JJJJ), der Teilnehmer-ID (TID) und einer laufenden Problemnummer (PN, Integer [5]) in dem Format „JJJJ-TID-PN“ (bspw. „JJJJ-K234A-12345“) zusammensetzt.

[<=]

GS-A_3962 - Eineindeutigkeit der Problem ID

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei der Schnittstellenkommunikation mit anderen ITSM-TI-Teilnehmern beachten, dass sich die einmalig bei der Ersterfassung des übergreifenden Problems aufgenommene, eindeutige Referenznummer (in Form der Problem-ID) innerhalb der gesamten Kommunikation nicht ändert, d.h. prozessdurchgängig konstant bleibt.

[<=]

Kategorisierung von übergreifenden Problemen

GS-A_3963 - Kategorisierung von übergreifenden Problemen

Problemerkennender ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN jedes identifizierte übergreifende Problem kategorisieren. Zur Kategorisierung MÜSSEN mindestens die im Rahmen der TI vorgegebenen Produkttypen genutzt werden.

[<=]

Priorisierung von übergreifenden Problemen

GS-A_3964 - Priorisierung von übergreifenden Problemen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN jedes identifizierte übergreifende Problem gemäß nachfolgendem Schema priorisieren. Dabei ist die Anzahl der möglichen Prioritäten gemäß der in GS-A_3884 aufgeführten Prioritätenmatrix wie folgt festgelegt: **Jedes** im übergreifenden Problem Management identifizierte bzw. an diesen Prozess übergebene **Problem** MUSS entsprechend einer vierstufigen Einteilung - wobei 1 die höchste und 4 die niedrigste Priorität ist - eingestuft werden.

- *Priorität 1 - Kritisch,*
- *Priorität 2 - Hoch,*
- *Priorität 3 - Mittel,*
- *Priorität 4 - Niedrig.*

(Anhand der Priorisierung müssen die in Service Level Requirements genannte Qualitätsdimensionen (siehe GS-A_3972) eingehalten werden, wobei die Festlegung von

Service Level Requirements für Prioritäten im Betriebskonzept stattfindet.)
[<=]

9.4.5 Anfrage zur Unterstützung übergreifender Probleme

GS-A_3965 - Anfrage zur Unterstützung von übergreifenden Problemen bei lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmern

Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in der Anfrage an die lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer eine qualifizierte Beschreibung der benötigten Unterstützungsleistung vornehmen.

[<=]

GS-A_3966 - Zusendung der Anfrage zur Unterstützung von übergreifenden Problemen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN eine übergreifende Problemanfrage zur Unterstützung mit Informationen gemäß GS-A_3961, GS-A_3962, GS-A_3963, GS-A_3964 und GS-A_4000, schriftlich, innerhalb der vorgegebenen Qualifizierungszeit „Start Problembearbeitung durch Problemerkennenden“ (gemäß GS-A_3972) und auf elektronischem Weg an den lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer senden.

[<=]

GS-A_3967 - Nutzung der Kommunikationsschnittstelle bei Anfrage zur Unterstützung von übergreifenden Problemen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei einer Anfrage zur Lösungsunterstützung von übergreifenden Problemen die ZID nutzen.

[<=]

9.4.6 Ermittlung der Problemlösungsverantwortung bei übergreifenden Problemen

Der problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer kann zur Ermittlung der Problemlösungsverantwortung die Wissensdatenbank als Informationsquelle nutzen.

GS-A_3968 - Anfrage zur Ermittlung der Problemlösungsverantwortung von übergreifenden Problemen

Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in der Anfrage zur Ermittlung der Problemlösungsverantwortung von übergreifenden Problemen an den (aus ihrer Sicht) problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer eine qualifizierte Beschreibung zur Klärung der Problemlösungsverantwortung vornehmen.

[<=]

GS-A_5373 - Vollständiger Statusdurchlauf nach Übernahme der Lösungsverantwortung

Der PLV MUSS nach Übernahme der Lösungsverantwortung sämtliche Status nacheinander durchlaufen, bis das Ticket in den Status „Lösung implementiert“ überführt wurde (d.h. von „PLV ermittelt“ -> „In Bearbeitung“ -> „Ursache erkannt“ -> „Lösung bekannt“ -> „Lösung implementiert“).

Der vollständige Statusdurchlauf MUSS auch dann erfolgen, wenn die implementierte Lösung nicht das Problem erledigt. In diesem Fall MUSS das Ticket im Status „PLV ermittelt“ an den PLV weitergeleitet werden. Der PLV MUSS das Ticket in den Status „In Bearbeitung“ setzen und die nachfolgenden Status sukzessive durchlaufen.

[<=]

GS-A_5381 - Statusdurchlauf von CSV-angebundenen Anbietern und SPEDs

Die CSV-angebundenen Anbieter und SPEDs MÜSSEN den Statuswechsel („In Bearbeitung“, „Ursache erkannt“, „Lösung bekannt“) durch entsprechende Statusmeldungen (Meldungstyp „SI“) nachweisen
 [≤]

GS-A_3969 - Zusendung der Anfrage zur Ermittlung der Problemlösungsverantwortung von übergreifenden Problemen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN eine Anfrage zur Ermittlung der Problemlösungsverantwortung mit Informationen gemäß GS-A_3961, GS-A_3962, GS-A_3963, GS-A_3964, GS-A_4000 und GS-A_5200 schriftlich, innerhalb der vorgegebenen Qualifizierungszeit „Start Problembearbeitung durch Problemerkennenden“ (GS-A_3972) und auf elektronischem Weg an den problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer senden.
 [≤]

GS-A_3970 - Nutzung der Kommunikationsschnittstelle bei Anfrage zur Ermittlung der Problemlösungsverantwortung von übergreifenden Problemen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei einer Anfrage zur Ermittlung der Problemlösungsverantwortung von übergreifenden Problemen die ZID nutzen.
 [≤]

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

9.4.7 Problemschließung

GS-A_3971 - Problem nach Verifizierung schließen

Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die Problemschließung des problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmers verifizieren sowie bei vollständiger Problemlösungsentwicklung lokal schließen. Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei nicht vollständiger Problemlösungsentwicklung den problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer solange mit der Nacharbeit beauftragen, bis die Problemlösung erfolgt ist und anschließend das Problem lokal schließen.
 [≤]

Weitere ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

9.4.8 Service Level Requirements (SLR)

GS-A_3972 - Service Level Requirements problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer

Aufbauend auf die in den jeweiligen Verträgen geregelten Servicezeiten MÜSSEN problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer mindestens folgende Service Level messen und berichten:

Tabelle 28: Tab_Betr_TIP_016 PRO – SLR Problemerkennende ITSM-TI TN „Prozess“

ID	Qualitätsdimension	Beschreibung	Typ	Beispiel
ITSM_0035	Qualifikationszeit Problemerkennende ITSM-TI TN	Zeitdauer während der Servicezeit zwischen der Problemerkennung und der Übermittlung der „Anfrage	1_ [hhhh:mm:ss], 2_ [hhhh:mm:ss], 3_ [hhhh:mm:ss], 4_ [hhhh:mm:ss],	

		Unterstützung übergr. Problem“ bzw. der „Ermittlung PLV übergr. Problem“		
Status-info: ITSM_0036 ITSM_0037 ITSM_0038 ITSM_0039	Meldezeit Bearbeitungsstatus Problemerkennende ITSM-TI TN	Zeitdauer während der Servicezeit in der eine Information (qualifizierte Aussage zu Erfassung, Kategorisierung und Priorisierung), der aktuelle Status und der Folgestatus eines übergreifenden Problems an den SBV versendet werden müssen. Statusinfo auch nach Anfrage zur Unterstützung und Ermittlung Problemlösungsverantwortlichkeit. Die Messung des Intervalls beginnt mit dem Eintreffen der Problem-Meldung. Für jede Priorität	1_[hhhh:mm:ss], 2_[hhhh:mm:ss], 3_[hhhh:mm:ss], 4_[hhhh:mm:ss],	

Die Ausgestaltung der Service Level erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].
[<=]

9.5 Prozessdurchführung lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer

9.5.1 Vorprüfung

Das Ziel der Vorprüfung ist die Feststellung der Lösungsunterstützung der ITSM-TI-Teilnehmer im Rahmen des übergreifenden PRO.

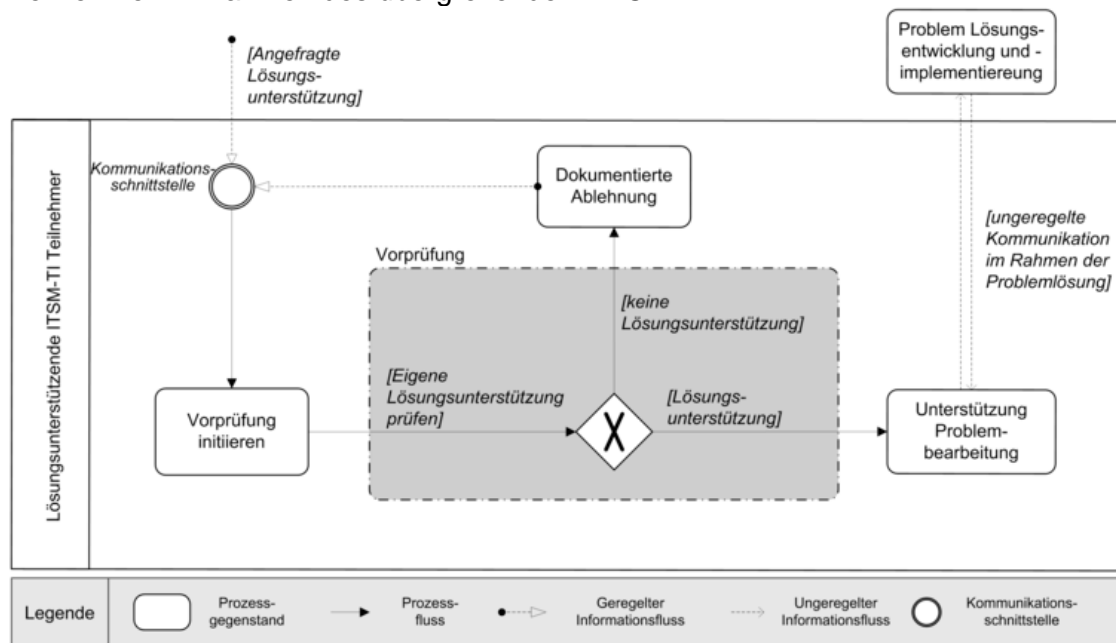


Abbildung 16: PRO – Vorprüfung lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer

GS-A_3975 - Vorprüfung lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN jedes von dem problemmerkennenden oder problemverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer zur Lösungsunterstützung angefragte übergreifende Problem dahingehend prüfen, ob

1. das übergreifende Problem in der eigenen Lösungsunterstützung liegt und angenommen werden muss,
2. das übergreifende Problem nicht in der eigenen Lösungsunterstützung liegt und dokumentiert abgelehnt werden muss.

[<=]

9.5.2 Ablehnung

GS-A_3976 - Ablehnung von übergreifenden Problemen bei lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmern

ITSM-TI-Teilnehmer, die ein übergreifendes Problem ablehnen, MÜSSEN dieses mit einer qualifizierten Rückmeldung an den anfragenden ITSM-TI-Teilnehmer des übergreifenden Problems durchführen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Lösungsunterstützung erfolgen kann.

[<=]

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

9.5.3 Unterstützung Problembearbeitung

Bei Unterstützung Problembearbeitung handelt es sich um die unterstützenden Leistungen der ITSM-TI-Teilnehmer bei der Analyse bzw. Lösung der übergreifenden Probleme der problemmerkennenden oder problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer.

GS-A_3977 - Unterstützung bei übergreifenden Problemen

Lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer, die ein übergreifendes Problem angenommen haben, MÜSSEN bei der Bearbeitung von übergreifenden Problemen im erforderlichen Umfang Unterstützung leisten.

[<=]

9.5.4 Service Level Requirements (SLR)

GS-A_3978 - Service Level Requirements für lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer

Aufbauend auf die in den jeweiligen Verträgen geregelten Servicezeiten MÜSSEN lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer mindestens folgende Service Level messen und berichten:

Tabelle 29: Tab_Betr_TIP_018 PRO – SLR Lösungsunterstützende ITSM-TI TIn „Prozess“

ID	Qualitätsdimension	Beschreibung	Typ	Beispiel
ITSM_0048 ITSM_0049 ITSM_0050 ITSM_0051	Qualifikationszeit Lösungsunterstützende A/H	Zeitdauer während der Servicezeit zwischen Eingang der Anfrage zur Lösungsunterstützung	1_[hhhh:mm:ss], 2_[hhhh:mm:ss], 3_[hhhh:mm:ss], 4_[hhhh:mm:ss],	

		und Start „Unterstützung Problembearbeitung“ bzw. „Ablehnung“ . Die Messung beginnt mit dem Eintreffen (Eingang der Mail bzw. Entgegennahme am Telefon) der Meldung.		
--	--	--	--	--

Die Ausgestaltung der Service Level erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr]
[<=]

9.6 Prozessdurchführung problemlösungsverantwortlicher ITSM-TI-Teilnehmer

9.6.1 Vorprüfung

Ziel der Vorprüfung ist die Feststellung der Problemlösungsverantwortlichkeit bei Problemen mit produktübergreifender Ursache oder Auswirkung.

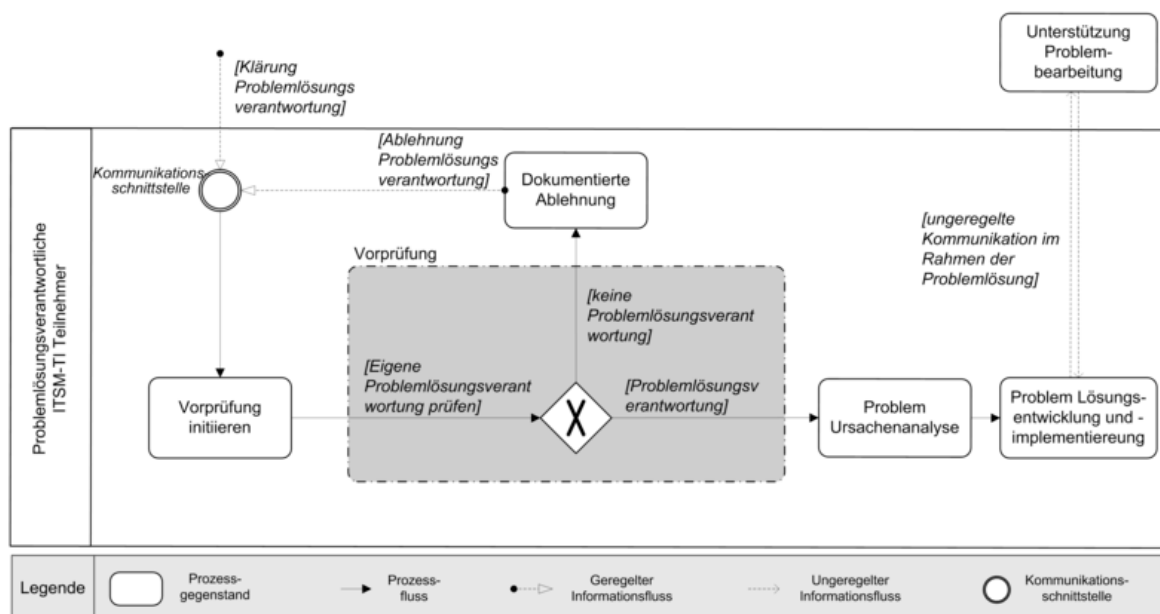


Abbildung 17: PRO – Vorprüfung problemlösungsverantwortlicher ITSM-TI-Teilnehmer

GS-A_3981 - Problembearbeitung von übergreifenden Problemen

Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer, welche das übergreifende Problem identifiziert sowie dokumentiert haben, MÜSSEN unverzüglich den Problem-Bearbeitungsprozess entsprechend der festgestellten Problempriorität auslösen.

[<=]

9.6.2 Ablehnung

GS-A_3982 - Ablehnung von übergreifenden Problemen durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer

ITSM-TI-Teilnehmer, die ein übergreifendes Problem ablehnen, MÜSSEN dieses mit einer qualifizierten Rückmeldung an den anfragenden ITSM-TI-Teilnehmer des übergreifenden Problems durchführen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Problemlösungsverantwortung übernommen werden kann.

[<=]

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

9.6.3 Problem Ursachenanalyse

GS-A_3983 - Ursachenanalyse von übergreifenden Problemen durch Problemlösungsverantwortlichen

Die Ursachenanalyse der Problemlösung MUSS durch den problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer erfolgen.

[<=]

Der problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer kann während der Bearbeitung die Wissensdatenbank zur Ursachenanalyse als Informationsquelle nutzen.

9.6.4 Anfrage zur Bereitstellung der Testumgebung bei SBV

GS-A_3984 - Anfrage zur Bereitstellung der TI-Testumgebung

ITSM-TI-Teilnehmer, die für die Lösung des übergreifenden Problems eine TI-Testumgebung benötigen, MÜSSEN die Nutzung vorab beim SBV anfragen. ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in der an einen SBV zu meldenden Anfrage beschreiben, welche Art der Unterstützung, zu welchem Zeitpunkt und im welchen Umfang benötigt wird.

[<=]

Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer müssen die von dem SV oder SBV zur Verfügung gestellte Kommunikationsschnittstelle nutzen.

9.6.5 Anfrage zu Produkttypvorgaben

GS-A_3985 - Anfrage Produkttypvorgaben

Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer KÖNNEN bei Fragen zu den spezifischen Produkttypvorgaben, mittels der vom SV bereitgestellten Kommunikationsschnittstelle, beim zuständigen SV Unterstützung und Klärungen anfordern.

[<=]

GS-A_5355 - Anfrage einer Lösungsunterstützung durch Problemlösungsverantwortlichen

Ein Problemlösungsverantwortlicher KANN eine Anfrage zur Lösungsunterstützung ohne Übergang der Lösungsverantwortung stellen.

Dabei KANN pro Anfrage nur ein ITSM-TI-Teilnehmer zur Lösungsunterstützung adressiert werden.

Der angefragte ITSM-TI-Teilnehmer erhält Zugriff auf das Ticket.

Dieser Zugriff endet mit Ablehnung der Lösungsunterstützung.
[<=]

Eine weitere Detailierung hierzu findet sich in der Wissensdatenbank.

9.6.6 Problem Lösungsentwicklung und -implementierung

Die Lösungsentwicklung erfolgt durch den problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer. Dabei wird er von anderen am Prozess beteiligten ITSM-TI-Teilnehmer sowie von SBV und SV unterstützt.

GS-A_3986 - Problemlösungsverantwortliche Koordination von übergreifenden Problems

Die Koordination zwischen allen erforderlichen Lösungsbeteiligten im Rahmen der Problemlösungsentwicklung MUSS durch den problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer erfolgen.

[<=]

GS-A_3987 - Lösung von übergreifenden Problemen

Der problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS unverzüglich mit der Problembearbeitung beginnen und innerhalb der vorgegebenen Problemlösungszeit eine Lösungsentwicklung für das Problem herbeiführen und dieses beheben.

Der problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS eine Dokumentation der Problemlösungsentwicklung vornehmen. Diese MUSS im qualifizierten Umfang bereitgestellt werden, aus dem hervorgeht, welche Problembehebungsmaßnahmen für das übergreifende Problem getroffen wurden.

Der problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS während der Problemlösungsentwicklung einen Change initiieren, in dem die Durchführung von Autorisierung, Entwicklung, Test und Implementierung der Lösung dokumentiert wird.

Der problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MUSS im Rahmen der Problembehebung mit daraus hervorgehender Änderung an dem Produkt einen Verweis auf die RfC-ID (Request for Change ID) in die Dokumentation gemäß „GS-A_4000“ aufnehmen. Die Eintragung MUSS spätestens ab der Weiterleitung „WE“ mit „Lösung implementiert“ vorgenommen werden.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN im Change-Management-Verweis der Dokumentation die zur Problemlösung notwendigen Maßnahmen und die durchgeführten Produkttypänderungen inkludieren.

[<=]

GS-A_5375 - Befüllung des Feldes Lösungsbeschreibung

Der Problemlösungsverantwortliche MUSS das Feld Lösungsbeschreibung in dem Problem Ticket ab dem Status „Lösung bekannt“ befüllen.

[<=]

GS-A_5376 - Befüllung des Feldes Zeitpunkt Lösung

Der Problemlösungsverantwortliche MUSS das Feld „Zeitpunkt Lösung“ im Problem Ticket frühestens zum Status „Lösung bekannt“ füllen und der

Problemlösungsverantwortliche MUSS dieses Feld spätestens zum Status „Lösung implementiert“ gefüllt haben.

[<=]

9.6.7 Schließung übergreifendes Problem

Nach der Problemlösung wird die Lösung dem problemerkennenden ITSM-TI-Teilnehmer zur Verifizierung vorgelegt. Nach erfolgreicher Verifizierung erfolgt die vollständige

Problemschließung durch den problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer. Anschließend erfasst er die notwendige Dokumentation über die Problembehebung in der Wissensdatenbank.

Eine Problemlösung kann auch sein, dass die Problembearbeitung nicht weiterverfolgt wird, wobei das Problem in diesem Fall den abschließenden Status „Storniert“ erhält. Über dieses Vorgehen entscheidet der Problemerkennende bzw. Problemlösungsverantwortliche aber grundsätzlich niemals selbst, sondern darf den Status „Storniert“ immer nur mit Zustimmung des SBV oder GTI setzen. Die entsprechende Abstimmung und Begründung der Entscheidung ist vom Bearbeiter im Problem zu dokumentieren.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt

GS-A_3988 - Versendung Verifizierung vor Schließung eines übergreifenden Problems

Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN vor Schließung eines übergreifenden Problems die Lösung des Problems durch den problemerkennenden ITSM-TI-Teilnehmer verifizieren lassen. Bei negativer Verifikation des Problems ist kein neues übergreifendes Problem zu eröffnen. Stattdessen ist das bestehende Problem weiterzubearbeiten. Es ist erneut der Status auf „In Bearbeitung“ zu setzen, außerdem wird die Lösungszeit fortgeschrieben. Dabei bestimmt der entsprechend im Problem gesetzte problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer den Zeitpunkt der Verifikation. Dies gilt sinngemäß auch für den Zeitpunkt der Bestätigung und Schließung.

[<=]

GS-A_3989 - Nacharbeitung vor Schließung eines übergreifenden Problems

Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die von problemerkennenden ITSM-TI-Teilnehmer beauftragte Nacharbeit überprüfen und bei nicht vollständiger Lösungsentwicklung die Mängel beseitigen.

[<=]

GS-A_3990 - Schließung nach Verifizierung des Problemerkennenden

Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN nach der erfolgreichen Verifizierung eines übergreifenden Problems durch problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer dieses abschließend dokumentieren und schließen.

[<=]

GS-A_5377 - Durchführung einer Problemstornierung oder Problemannullierung

Der Problemlösungsverantwortliche MUSS ein Problem stornieren, wenn sich im Laufe der Lösungsbearbeitung herausstellt, dass die ursächliche Störung, der bekannte Fehler oder die bekannte Ursache zwischenzeitlich durch einen anderen Change oder auch einer lokalen Konfigurationsänderung gelöst wurde oder sich erledigt hat.

Der Problemlösungsverantwortliche MUSS auch dann ein Problem stornieren, wenn Auswirkungen des Problems und der Aufwand zur Behebung in keinem wirtschaftlichen oder sicherheitsrelevanten Verhältnis zueinander stehen oder das Ticket irrtümlich angelegt wurde und alle beteiligten Anbieter und SPEDs der Annullierung zustimmen.

[<=]

GS-A_5374 - Zustimmung zur Problemstornierung

Der G TI MUSS zur Stornierung eines Problems zustimmen. Die Stornierung des zentralen Tickets in der ZID erfolgt durch einen administrativen Eingriff durch den G TI. Alle Beteiligten werden telefonisch oder per E-Mail außerhalb der ZID über die Stornierung informiert. Stornierte Tickets sind in den entsprechenden Reports zu berichten.

[<=]

GS-A_3991 - WDB Aktualisierung nach Schließung der übergreifenden Problemmeldungen

Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN nach der Behebung eines übergreifenden Problems die Wissensdatenbank um die relevanten Problemlösungsinformationen aktualisieren.

[<=]

9.6.8 Service Level Requirements (SLR)

GS-A_3992 - Service Level Requirements problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer

Aufbauend auf die in den jeweiligen Verträgen geregelten Servicezeiten MÜSSEN problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer mindestens folgende Service Level messen und berichten:

Tabelle 30: Tab_Betr_TIP_020 PRO – SLR PLVe A/H „Prozess“

ID	Qualitätsdimension	Beschreibung	Typ	Beispiel
ITSM_40 ITSM_41 ITSM_42 ITSM_43	Qualifikationszeit problemlösungsverantwortliche A/H	Zeitdauer während der Servicezeit zwischen Eingang der Anfrage zur „Klärung PLV“ und Start der „Problem Ursachenanalyse“ bzw. „Ablehnung.“ Die Messung beginnt mit dem Eintreffen (Eingang der Mail bzw. Entgegennahme am Telefon) der Meldung	1_[hhhh:mm:ss], 2_[hhhh:mm:ss], 3_[hhhh:mm:ss], 4_[hhhh:mm:ss],	
ITSM_44 ITSM_45 ITSM_46 ITSM_47	Meldezeit Bearbeitungsstatus problemlösungsverantwortliche A/H	Zeitdauer während der Servicezeit in der eine Erstinformation bzw. aktuelle Status eines übergreifenden Problems an den SBV gesendet werden muss.	1_[hhhh:mm:ss], 2_[hhhh:mm:ss], 3_[hhhh:mm:ss], 4_[hhhh:mm:ss],	
ITSM_52 ITSM_53 ITSM_54 ITSM_55	Zeitdauer für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche A/H	Zeitdauer in der mit der Problemlösungsanalyse begonnen und eine Problemlösung bereitgestellt bzw. implementiert werden muss.	1_[hhhh:mm:ss], 2_[hhhh:mm:ss], 3_[hhhh:mm:ss], 4_[hhhh:mm:ss],	

Die Ausgestaltung der Service Level erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].

[<=]

9.7 Informationspflichten

Für die ordnungsgemäße Wahrnehmung und Umsetzung der Informationspflichten sind problemmerkennende sowie problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer verantwortlich.

GS-A_3993 - Information bei Feststellung von Problemen im lokalen und übergreifenden Problem Management

Problemerkennende sowie problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer **MÜSSEN** bei der Feststellung eines produkttypspezifischen Problems (siehe GS-A_3972 für Problemerkennende und GS-A_3992 Problemlösungsverantwortliche) mit hoher Kritikalität, d.h. Prioritäten „1. Kritisch“ und „2. Hoch“ unter Beachtung der Mindestinhalte bei Erfassung eines Problems (siehe GS-A_4000), den SBV informieren. Im übergreifenden Problem Management erfolgt die Kommunikation über die ZID.

[<=]

GS-A_3994 - Statusinformation bei lokalen und übergreifenden Problemen

Problemerkennende sowie problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer **MÜSSEN** gemäß den zeitlichen Vorgaben der Service Level Requirements (siehe GS-A_3972 für Problemerkennende und GS-A_3992 Problemlösungsverantwortliche) eine Meldung über den aktuellen Status des produkttypspezifischen Problems mit hoher Kritikalität, d.h. Prioritäten „1. Kritisch“ und „2. Hoch“ unter Beachtung der Mindestinhalte bei Erfassung eines Problems (siehe GS-A_4000), an den SBV versenden. Darüber hinaus ist grundsätzlich, unabhängig von der Priorität, bei jedem Statuswechsel eines Problems eine Statusinformation zu übermitteln.

Im übergreifenden Problem Management erfolgt die Kommunikation über die ZID.

[<=]

9.8 Dokumentation

Die Dokumentation der Problembearbeitung erfolgt durch die problemerkennenden und problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer und ist durch diese zu unterschiedlichen Zeitpunkten zu befüllen.

GS-A_4000 - Mindestinhalte Dokumentation von übergreifenden Problemen

ITSM-TI-Teilnehmer **MÜSSEN** jedes im übergreifenden PRO zu erfassende Problem nach folgendem Schema dokumentieren, wobei die Felder durch die problemerkennenden (PE) und problemlösungsverantwortlichen (PLV) ITSM-TI-Teilnehmer zu unterschiedlichen Zeitpunkten zu befüllen sind:

Die an die Webservice-Schnittstelle der ZID zu sendenden Daten entsprechen dieser Beschreibung und sind im Anhang B beschrieben.

Zeichenerklärung in der Spalte Befüllungszeitpunkt/Befüllungsstatus

X entspricht muss befüllt bzw. geändert werden

O entspricht kann befüllt bzw. geändert werden

- entspricht darf nicht geändert werden

Tabelle 31: Tab_Betr_TIP_021 PRO – Mindestinhalte Problemdokumentation

#	Feld name	Inhalt	Typ	Beispiel	Befüllungszeitpunkt(e)									
					Erfassung	Anfrage	PLV Ermittlung	Unterstützung	Ursachena	Lösungsentwurf	Verifizierung	Schließung	Escalation	

						er st ü t z u n g	u n g	r o b. B e a r b.	l y s e	& i m p l e m e n t.	n g S c h l i e ß u n g		
1	Prob lem ID	Problem-ID. (Die Vergabe ist ausschließlich durch den Problemerkennenden (ITSM-TI-Teilnehmer, der das übergreifende Problem identifiziert hat) möglich, entsprechend GS- A_3961 und GS- A_3962)	[String]		X	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Prob ler kenn ender ID	Eindeutige TID des problemerkennenden ITSM-TI-Teilnehmer	[String]	ATOSO	X	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Prob lös ungsver antwo rtlicher ID	Eindeutige TID des problemlösungsverant wortlichen ITSM-TI- Teilnehmers	[String]	ATOSO					X	-	-	-	-
4	Prob lem Status	Aktueller Status der Problemmeldung. Bei Eröffnung der Problemmeldung ist dieser immer in „Bearbeitung“.	[Auswahlfel d], (In Bearbeitun g), (PLV ermittelt) ,(Ursache erkannt), (Lösung bekannt), (Lösung implementi ert), (Verifizierung), (Geschlossen), (Storniert)		X	-	o	o	o	o	o	o	-
5	Prio rität	Priorität des Problems (siehe GS-A_3964).	[Integer]	2	X	o	o	o	o	o	o	o	-
6	Kate	Kategorie (GS-A_3963) zum Berichtszeitpunkt,	[String]		X	o	o	o	o	o	o	o	-

	gorie	bei gelösten Problemen ist dies die abschließende Kategorisierung, die der Produkttypversion entsprechen muss. Ist kein Produkttyp vergeben oder möglicherweise mehrere Produkttypen betroffen, kann auch „SONST“ eingetragen werden. Das betroffene Produkt muss dann im Worklog eindeutig benannt werden												
7	Zeit Erfassung	Datum und Uhrzeit der Problem-Ersterfassung.	[Date]		X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Betroffene Betriebsumgebung	Nennung der Betriebsumgebung, in welcher das Problem aufgetreten ist	[Auswahlfeld], (RU), (TU), (PU)		X	o	o	o	o	o	o	o	o	-
9	Sicherheitsrelevanz	Einstufung der Sicherheitsrelevanz	[Auswahlfeld], (Ja), (Nein)		X	o	o	o	o	o	o	o	o	-
10	Eskalation	Auswahlfeld, ob sich das Problem in einer Eskalation befindet/befand und an wen eskaliert wurde. (Level 1= SBV, Level 2 = GTI) Nach Entscheidung über die Eskalation durch den GTI bzw. SBV ist das Auswahlfeld wieder auf ‚Nein‘ zu setzen.	[Auswahlfeld], (Nein), (L1), (L2)		X	o	o	o	o	o	o	o	o	o
11	Problem Beschreibung	strukturierte Beschreibung der Störung inklusive textuelle Beschreibung der Auswirkungen, Dringlichkeit und ggf. Querverweis auf Incidents. Hier kann jederzeit eine nachträgliche Veränderung im Sinne	[String]		X	o	o	o	o	o	o	o	o	-

Seite 116 von 150
Stand:14.05.2018

[<=]

9.9 Eskalationen

GS-A_3995 - Eskalationseinleitung durch den ITSM-TI-Teilnehmer im PRO

ITSM-TI-Teilnehmer KÖNNEN bei übergreifenden Problemen mit Prioritäten „1. Kritisch“ und „2. Hoch“ oder bei sicherheitsrelevanten Problemen eine hierarchische Eskalation an den SBV einleiten, wenn:

- er keinen lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer ermitteln kann,
- er keine Einigung über die Lösungsunterstützung für das übergreifende Problem mit anderen ITSM-TI-Teilnehmern erreicht werden kann,
- nach seinem Verständnis zur Bewältigung der Probleme mit Prioritäten „1. Kritisch“ und „2. Hoch“ eine übergeordnete Koordination notwendig ist,
- die Bearbeitungsdauer eines anderen ITSM-TI-Teilnehmers die Service Level Requirements für die Bearbeitung des Problems (mit der gegebenen Priorität) zu verletzen droht bzw. die eigene Serviceerbringung gefährdet.

[<=]

GS-A_3996 - Eskalationsinhalte im PRO

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei jeder Eskalationsmeldung an einen SBV im übergreifenden Problem Management folgende Inhalte erfassen:

- aktuelle Problemdokumentation gemäß GS-A_4000.
- Das Worklog der Problem-Dokumentation muss um folgende Informationen ergänzt werden:
 - Eskalationsbeschreibung: qualifizierte Beschreibung aller bislang erfolgten Prüfungen, Aktionen/Eskalationen und Schritte, Eskalationsgrund und Dringlichkeit sowie konkret angefragter Unterstützungsbedarf.
 - Eskalationsmelder ID, sowie Kontaktdaten, inklusive Telefonnummer und E-Mail-Adresse für eventuelle Rückfragen.

Die Eskalationsmeldung muss strukturiert über die ZID erfolgen.

[<=]

Bei Problemen mit Prioritäten „1. Kritisch“ und „2. Hoch“ sowie bei sicherheitsrelevanten Problemen kann der SBV der TI - zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte - eine Taskforce zur Problembehebung bilden. Diese wird aus mehreren der am Betriebsprozess beteiligten ITSM-TI-Teilnehmer durch den SBV TI zusammengesetzt.

GS-A_3997 - Mitwirkung bei Taskforces im Eskalationsfall

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei Aufforderung durch den SBV an einer Taskforce zur Behebung von übergreifenden Problemen mit der Priorität 1 oder 2 teilzunehmen, der Taskforce beitreten und die Lösungsfindung unterstützen.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN nach der Lösung des übergreifenden Problems mit der Priorität 1 oder 2 innerhalb einer Taskforce im Anschluss die Erstellung des Abschlussberichtes bzw. die Durchführung des Audits unterstützen.

[<=]

9.10 Obliegenheiten SBV/GTI

Obliegenheiten des SBV:

- Der jeweilige SBV nimmt Eskalationsmeldungen entgegen und entscheidet, ob eine Meldung an den GTI durchzuführen ist.
- Der jeweilige SBV nimmt übergreifende Problems mit der Priorität 1 und 2 entgegen und entscheidet, ob eine Meldung an den GTI durchzuführen ist.
- Der jeweilige SBV wird sich bei übergreifenden Problems der Priorität 1 oder 2 selbständig über den jeweils aktuellen Stand der Bearbeitung durch den betreffenden ITSM-TI-Teilnehmer informieren, so dass er ggü. dem GTI jederzeit auskunftsfähig ist.

Obliegenheiten der GTI:

- Bei Problems mit (produkt-)übergreifender Auswirkung kann der GTI - zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte - eine zentrale Koordinierung der Aktivitäten der anderen Prozessbeteiligten übernehmen.

9.11 Prozessreporting (Vorgangsdaten) PRO

Das Prozessreporting der Problemursache und -lösung dient der geordneten Aufbewahrung von bereits behobenen Problemen. Durch diese ist es zu einem späteren Zeitpunkt möglich, ein möglicherweise ähnliches Problem so früh wie möglich zu identifizieren oder mit Hilfe von einer Problem- oder Lösungsbeschreibung anhand der übergreifenden Zusammenhänge zu analysieren.

Für die ordnungsgemäße Wahrnehmung und Umsetzung des Prozessreportings ist ausschließlich der problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer verantwortlich.

GS-A_3998 - Bereitstellung von Problemdokumentationen aus dem übergreifenden Problem Management

Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die an den SBV zu versendenden Reports im .CSV-Format übermitteln.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei den an den SBV zu versendenden Reports die AFO GS-A_5248 beachten.

[<=]

GS-A_3999 - Reportinhalte von Vorgangsdaten aus dem übergreifenden Problem Management

Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN Vorgangsdatenreports nach der in GS-A_3961, GS-A_3962, GS-A_3963, GS-A_3964 und GS-A_4000 vorgegebenen Struktur erstellen.

[<=]

Im Rahmen der Fehleranalyse und zu Auswertungszwecken sind durch ITSM-TI-Teilnehmer Systemprotokolle und Fehlerlogs, sowie Incidentdokumentationen an den SBV zu übermitteln, welche nicht Bestandteil des regelmäßigen Reportings sind.

GS-A_5251 - Übermittlung von Fehlerlogs, Systemprotokollen der Produktinstanzen und lokalen Incidents

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die vom SBV bei Bedarf angeforderten Systemprotokolle und Fehlerlogs der Produktinstanzen sowie Dokumentationen der lokalen Incidents, unverzüglich in elektronischer Form und in einem weiter bearbeitbaren und auswertbaren Format an den SBV oder den durch den SBV benannten Empfänger übermitteln.
[<=]

9.12 Obliegenheiten lösungsunterstützende SV/SBV

Lösungsunterstützende SV und SBV unterstützen, koordinieren und stellen sicher, dass die am spezifischen Service beteiligten ITSM-TI-Teilnehmer aufgetretene Probleme lösen und dass sie die Service Qualität und Performance nicht nachhaltig beeinträchtigen. Dies wird durch strikte Befolgung der Service Level Requirements, wie z.B. Reaktionszeiten in Abhängigkeit von Problem-Prioritäten, erreicht.

9.12.1 Vorprüfung

Die die Meldung erhaltenden lösungsunterstützenden SV oder SBV werden die von ITSM-TI-Teilnehmer gemeldeten, übergreifenden Problemen innerhalb einer angemessenen Zeitspanne beantworten.

9.12.2 Ablehnung

SV oder SBV, die ein übergreifendes Problem ablehnen, werden dieses mit einer Rückmeldung an den meldenden ITSM-TI-Teilnehmer des übergreifenden Problems durchführen.

9.12.3 Unterstützung Problembearbeitung

Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer, die ein übergreifendes Problem gemeldet haben, werden entsprechende Unterstützung bei der Problemanalyse von SV oder SBV erhalten. Problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer werden entsprechende Unterstützung bei der Koordinierung der Aktivitäten für die relevante Testumgebung und bei der Klärung der wesentlichen Produkttypvorgaben vom SV oder SBV erhalten.

Der SBV unterstützt und koordiniert bei Bedarf die Kooperation zwischen problemlösungsverantwortlichen und lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmern.

10 Notfallmanagement (NM)

Um zwischen den verschiedenen ITSM-TI-Teilnehmern sicherzustellen, dass

- die entsprechenden Vorkehrungen zur Bewältigung von TI-Notfällen getroffen werden bzw. die Umsetzung der in der TI-Notfallvorsorge geplanten Maßnahmen erfolgt ist,
- dass eine zuverlässige Notfallkoordination bzw. -unterstützung von aufgetretenen Schadensereignissen produkt- sowie serviceübergreifend gewährleistet ist,

ist durch ITSM-TI-Teilnehmer ein Notfallmanagement zu etablieren.

Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht hierzu die Regelungen von TI-Notfällen im ITSM-TI-Teilnehmer-relevanten Prozessausschnitt und gibt eine Zuordnung der einzelnen Prozessinhalte zu den nachfolgenden Kapiteln.

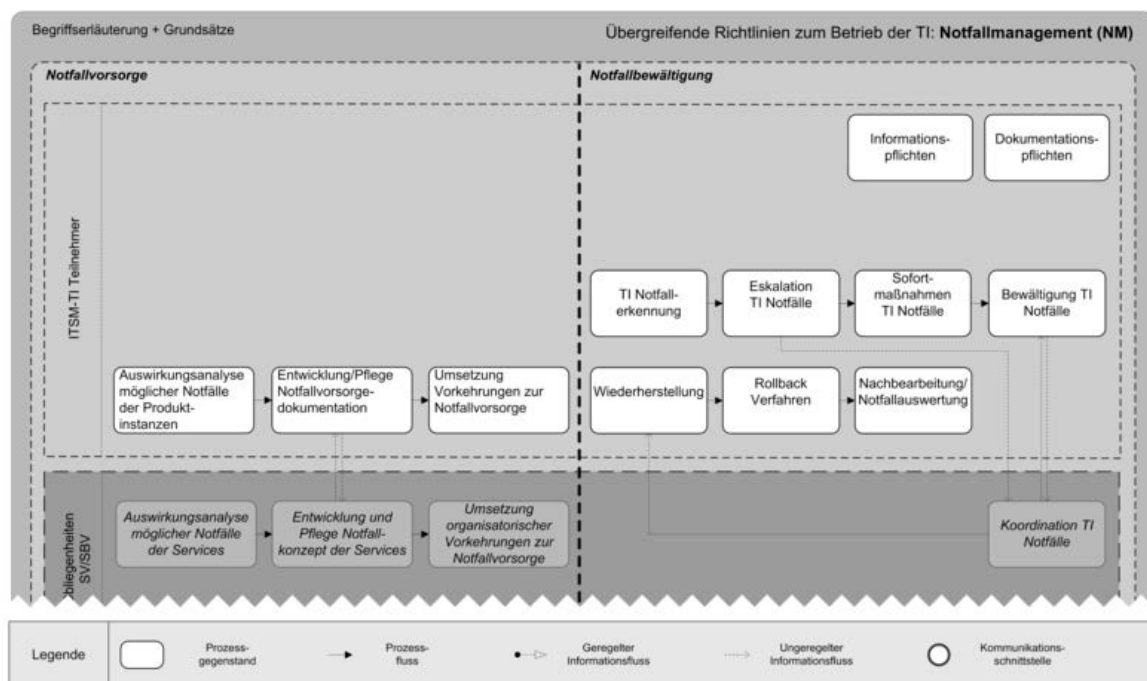


Abbildung 18: Notfallmanagement – Gesamtprozessschaubild "Notfallmanagement"

10.1 Betrachtungsgegenstand des übergreifenden Notfallmanagement

Der primäre Fokus der Richtlinie liegt in Ausprägung der Vorsorge und Bewältigung von TI-Notfällen durch ITSM-TI-Teilnehmer.

Art und Umfang der Notfallvorsorge und -bewältigung von lokalen Notfällen der ITSM-TI-Teilnehmer sind nicht Gegenstand dieser Richtlinie. Ein lokales Notfallmanagement wird vorausgesetzt. Anforderungen an das lokale Notfallmanagement sind [gemSpec_DS_Anbieter] zu entnehmen.

Die operative Behebung von TI-Notfällen obliegt grundsätzlich den ITSM-TI-Teilnehmern, wobei der SBV eine zentrale koordinierende Rolle im Rahmen der Bewältigung einnehmen kann. Dazu etabliert er ein Lösungsteam und das EMC, welches die ITSM-TI-Teilnehmer unterstützt.

10.2 Begriffserläuterungen

10.2.1 Notfall

Gemäß dem [BSI 100-4] wird unter Notfall ein länger andauernder Ausfall von Prozessen oder Ressourcen mit hohem oder sehr hohem Schaden verstanden. Die Verfügbarkeit der entsprechenden Prozesse oder Ressourcen kann innerhalb einer geforderten Zeit nicht wieder hergestellt werden. Notfälle können nicht mehr im allgemeinen Tagesgeschäft abgewickelt werden, sondern erfordern eine gesonderte Notfallbewältigungsorganisation.

10.2.2 lokaler Notfall

Ein lokaler Notfall beschreibt ein Schadensereignis der Produkte mit lokal ausgeprägten Auswirkungen. Lokale Notfälle werden durch ITSM-TI-Teilnehmer bewältigt und erfordern i.d.R. keine Koordination durch SBV.

10.2.3 TI-Notfall

Ein TI-Notfall beschreibt ein Schadensereignis, welches nicht allein durch die lokale Notfallorganisation von betroffenen ITSM-TI-Teilnehmern zu bewältigen ist (also der Koordination durch SBV bedarf) und sich insbesondere dadurch hervorhebt, dass die TI bzw. ein TI-Service in ihrer ganzheitlichen Funktion (auch im Kontext der Sicherheit) gestört oder gefährdet ist.

10.2.4 TI-Notfallvorsorge

Gemäß dem [BSI 100-4] zählen zur TI-Notfallvorsorge alle organisatorischen und konzeptionellen Aspekte sowie alle proaktiven Maßnahmen und Tätigkeiten des Notfallmanagements. Dazu zählen:

- vorbeugende Maßnahmen, die den Schaden oder die Eintrittswahrscheinlichkeit von Risiken reduzieren und die Widerstandsfähigkeit der Institution durch Anheben der Krisenschwelle erhöhen, wie auch
- proaktive Maßnahmen, um ein schnelles und sinnvolles Reagieren auf einen Vorfall zu ermöglichen.

Die Ausgestaltung der Vorsorgemaßnahmen sollte sich an der Kritikalität des Dienstes orientieren.

10.2.5 TI-Notfallmaßnahme

Als TI-Notfallmaßnahme gilt jede Handlung, welche die Auswirkung eines TI-Notfalls eindämmen, schmälern oder aufheben kann. Die Maßnahme bietet in der Regel keine nachhaltige Beseitigung der Ursache des TI-Notfalls, kann aber einen Notbetrieb

ermöglichen bzw. in Art und Ausprägung die TI-Notfallbewältigung erleichtern oder ermöglichen.

10.2.6 Notbetrieb

Als Notbetrieb wird der Betriebszustand bezeichnet, welcher durch eine erfolgreiche Maßnahme innerhalb der TI-Notfallbewältigung die Grundfunktionen des Dienstes zwar aufrechterhält, diese jedoch entweder noch nicht nachhaltig stabilisiert sind und/oder noch nicht in der gewünschten Güte geleistet werden können (bspw. längere Antwortzeiten, Fehlen einer Redundanz, Verzicht auf einzelne Features etc.). Wichtigstes Merkmal des Notbetriebes ist dabei, dass betroffene Produkte keine schädigenden Wechselwirkungen mit anderen TI-Produkten mehr verursachen. Mit der erfolgreichen Aufnahme des Notbetriebs beginnt die Wiederherstellung.

10.2.7 TI-Notfallbewältigung

Bei der der TI-Notfallbewältigung handelt es sich um das operative Agieren innerhalb des in der TI-Notfallvorsorge festgelegten Rahmens. Das Ziel der TI-Notfallbewältigung ist das Fortführen des vom TI-Notfall betroffenen Services, gegebenenfalls auch mit Einschränkungen sowie die vollständige Wiederherstellung des Services im vorgegebenen Leistungsumfang und Sicherheitsmerkmalen.

10.2.8 Emergency Management Committee (EMC)

Das Emergency Management Committee (EMC) ist das Führungsinstrument im TI-Notfall. Es wird zeitlich befristet eingesetzt und ist für die Koordination der TI-Notfallbewältigung verantwortlich.

Das EMC ist im Rahmen der geltenden betrieblichen und rechtlichen Regelungen gegenüber allen Rollen der Notfallorganisation im Rahmen der TI-Notfallbewältigung weisungsbefugt. Es befasst sich ausschließlich mit dem vorliegenden TI-Notfall und den davon betroffenen Bereichen.

Das EMC umfasst:

- einen Vertreter der Leitungsebene des GTI,
- einen Vertreter der Leitungsebene der SBVs der TI-Services,
- den Koordinator Informationssicherheit- und Datenschutz TI (GTI).

Diese Zusammensetzung kann fallspezifisch um die Vertreter der relevanten Experten sowie weiteren ITSM-TI-Teilnehmern erweitert werden.

10.2.9 Lösungsteam

Das Lösungsteam ist ein durch das EMC einberufenes Team von Fachexperten der durch den TI-Notfall unmittelbar betroffenen oder gefährdeten Dienste der TI. Aufgabe des Lösungsteams ist das Identifizieren und Bewerten, sowie (nach erfolgter Freigabe durch das EMC) das Durchführen von Maßnahmen der TI-Notfallbewältigung. Das Lösungsteam kann jederzeit während der TI-Notfallbewältigung hinsichtlich der Anforderungen umbesetzt werden und wird spätestens mit der Deeskalation des TI-Notfalls aufgelöst.

10.3 Grundsätze des übergreifenden Notfallmanagements

Die nachfolgenden Grundsätze bilden die Regelungen des übergreifenden Notfallmanagements für ITSM-TI-Teilnehmer sowie SBV.

10.3.1 Kommunikation des übergreifenden Notfallmanagements

Die Kommunikation zwischen den Prozessbeteiligten hat auf Basis der Kommunikationsschnittstellen für Incident Management zu erfolgen und wird im Notfallmanagement nicht weiter ausgeprägt. Ein TI-Notfall wird insofern als höchste Eskalationsstufe einer Störung bezeichnet.

Die Kommunikation innerhalb der Notfallorganisation hat in allen Informations- und Eskalationsrichtungen (funktional, hierarchisch) sachlich, ruhig und umgehend zu erfolgen.

Die Kommunikation während des TI-Notfalls mit außenstehenden Dritten (Öffentlichkeit; nicht betroffene oder unbeteiligte ITSM-TI-Teilnehmer) muss ausschließlich in vorheriger Abstimmung mit, oder durch das EMC erfolgen.

10.3.2 zentrale Koordination von TI-Notfällen durch das EMC

Notfälle mit Auswirkung auf die TI-Services werden durch das EMC koordiniert. Das EMC wird durch den SBV einberufen.

10.4 Prozessdurchführung Notfallvorsorge

10.4.1 Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der Produktinstanzen

Der SV wird ein Notfallvorsorgekonzept erstellen. Das Ziel des Notfallvorsorgekonzepts ist, die TI-Notfälle in ihrer Auswirkung auf die Erbringung der TI-Services zu analysieren und vorbeugend proaktive Maßnahmen zu entwickeln. Im Rahmen der Analyse von möglichen (lokalen) Schadensereignissen und im Rahmen der Bereitstellung bzw. dem Betrieb von Produkten wird der SV durch die jeweiligen ITSM-TI-Teilnehmer unterstützt.

GS-A_4121 - Analyse Auswirkungen möglicher Schadensereignisse auf Sicherheit und Funktion der TI-Services

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die Auswirkungen möglicher Schadensereignisse der Produkte auf Sicherheit und Funktion der TI-Services analysieren und bewerten. Die Auswirkungsanalyse MUSS mit mindestens folgenden Vorgaben erstellt werden:

- angenommener Ausfall einer tatsächlichen Funktionalität bzw. Eigenschaft des Produkts (Notfallszenario),
- Beschreibung der Auswirkung möglicher Wechselwirkung mit anderen Produkten bzw. auf den TI-Service,
- Risikobewertung des Notfallszenarios.

[<=]

GS-A_4122 - Unterstützung TI-Notfallvorsorge

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN, zur Gewährleistung der Sicherheit und Funktionalitäten der TI-Services, andere ITSM-TI-Teilnehmer bei der Auswirkungsanalyse der TI-

Notfallvorsorgemaßnahmen im Rahmen der TI-Notfallvorsorge unterstützen.
[<=]

10.4.2 Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation

GS-A_4123 - Entwicklung und Pflege der TI-Notfallvorsorgedokumentation

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN eine TI-Notfallvorsorgedokumentation, welche die Ergebnisse der Auswirkungsanalyse sowie Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge des SV enthält, entwickeln und pflegen. In der TI-Notfallvorsorgedokumentation sind die Aktivitäten festgelegt, die bei Eintritt eines TI-Notfalls durchführen sind.

[<=]

10.4.3 Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge

GS-A_4124 - Umsetzung Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die erarbeiteten Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge umsetzen.

[<=]

10.5 Prozessdurchführung TI-Notfallbewältigung

Die nachfolgende Abbildung zeigt einen generischen, idealtypischen Ablauf der TI-Notfallbewältigung, an dessen Beispiel die einzelnen Aktivitäten im Folgenden beschrieben werden.

Diese Abbildung stellt keinen Prozessablauf dar und erhebt keinen Anspruch auf vollständige Abdeckung sämtlicher Szenarien. Sie soll mit Hilfe der nachfolgend textuell beschriebenen Arbeitsschritte einen Rahmen für die Mitwirkungsverpflichtungen der ITSM-TI-Teilnehmer bei der Bewältigung von TI-Notfällen definieren.

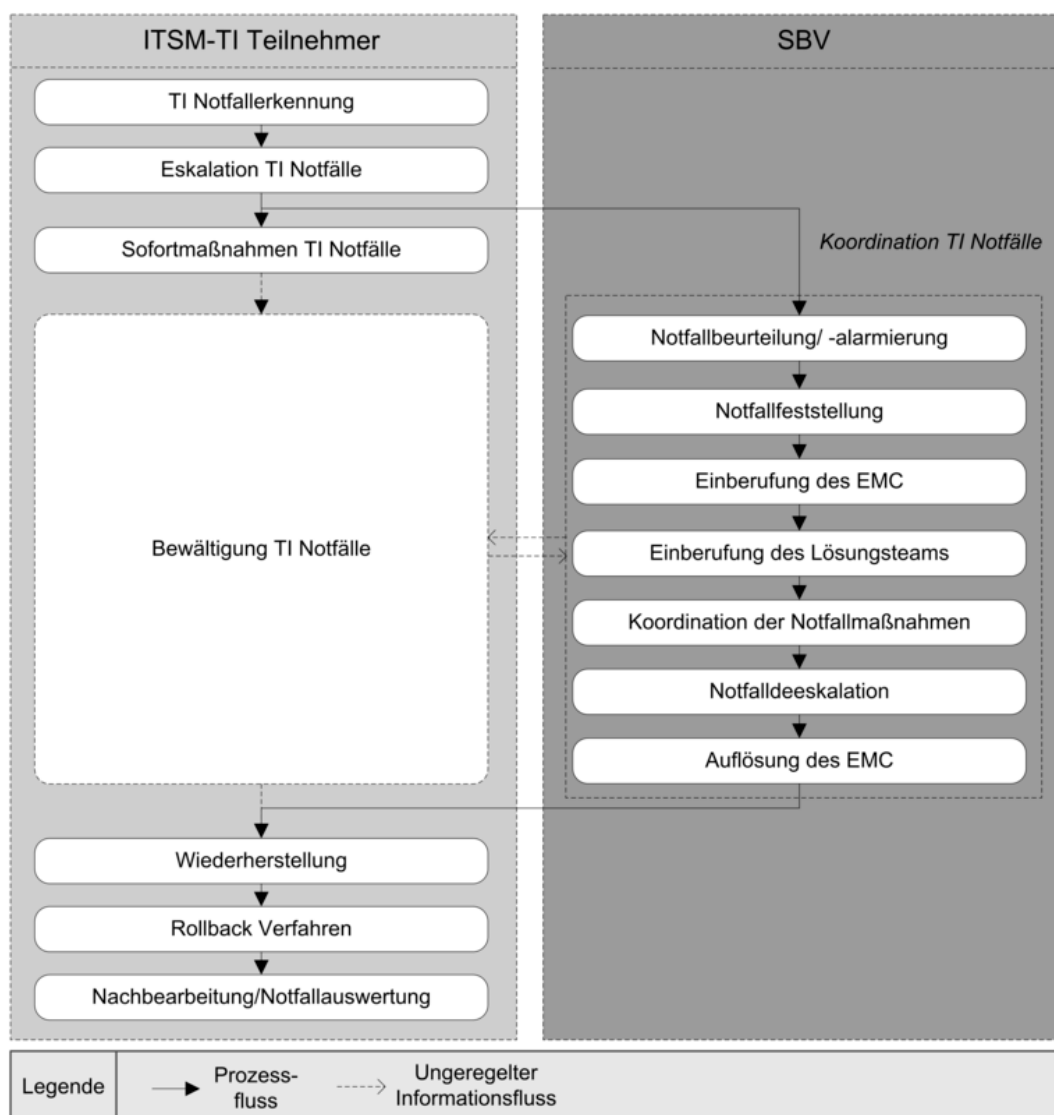


Abbildung 19: Notfallmanagement – Idealtypischer Ablauf TI-Notfallbewältigung

TI-Notfallerkennung

Die TI-Notfallerkennung ist eine operative Aufgabe des Incident Managements. Sie stellt sicher, dass Vorfälle erkannt werden und eine schnelle und angemessene Reaktion erfolgen kann.

GS-A_4125 - TI-Notfallerkennung

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN TI-Notfälle im operativen Betrieb im Rahmen des Incident Managements feststellen. TI-Notfälle werden als Incidents der Priorität 1 mit Kennzeichnung „TI-Notfall“ klassifiziert.

[<=]

Im Folgenden werden weitergehende Regelungen für Eskalation, Koordination sowie Informations- und Dokumentationspflichten für die Bewältigung von TI-Notfällen festgelegt.

10.5.1 Eskalation TI-Notfälle

GS-A_4126 - Eskalation TI-Notfälle

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN erkannte TI-Notfälle, unverzüglich an den für sie zuständigen SBV eskalieren. Eine Meldung an den SBV MUSS im Sinne einer umgehenden und persönlichen Benachrichtigung erfolgen.

[<=]

10.5.2 Sofortmaßnahmen TI-Notfälle

GS-A_4127 - Sofortmaßnahmen TI-Notfälle

ITSM-TI-Teilnehmer, die von einem TI-Notfall betroffen sind, MÜSSEN entsprechende Maßnahmen einleiten, mit dem Ziel die Auswirkungen der TI-Notfälle eigenständig zu reduzieren oder einzuschränken.

[<=]

10.5.3 Bewältigung TI-Notfälle

GS-A_4128 - Bewältigung der TI-Notfälle

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN vom EMC autorisierte TI-Notfallmaßnahmen zur Bewältigung von TI-Notfällen im eigenen Verantwortungsbereich umsetzen.

[<=]

GS-A_4129 - Unterstützung bei TI-Notfällen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN bei der Bewältigung sowie Koordination der TI-Notfälle den SBV oder andere ITSM-TI-Teilnehmer im erforderlichen Umfang unterstützen.

[<=]

10.5.4 Koordination der TI-Notfallbewältigung durch SBV

Notfallbeurteilung/-alarmierung

Nach dem die ITSM-TI-Teilnehmer einen möglichen TI-Notfall erkannt und an den SBV gemeldet haben, wird der SBV die durch das Incident Management vorgenommene Beurteilung und die zu erwartende Auswirkung des TI-Notfalls anhand des Schadenbeurteilungsplans überprüfen.

Im Falle einer negativen Notfallbewertung (keine zu erwartende Auswirkung, Notfallkriterien sind zwischenzeitlich nicht mehr erfüllt etc.) wird die Zurückweisung des TI-Notfalls entsprechend dem regulären Betriebsprozess in der Incident-Dokumentation festgehalten.

Im Falle einer positiven Notfallbewertung wird der GTI durch den SBV über die Art und Ausprägung sowie zu erwartende Auswirkungen des vorliegenden TI-Notfalls alarmiert.

Notfallfeststellung

Der SBV wird ggf. in Abstimmung mit dem GTI im Falle eines TI-Notfalls die vorgenommene Notfallbewertung bestätigen und einen formellen Ausruf des TI-Notfalls durchführen.

Einberufung des EMC

Nach der Notfallbestätigung beruft der SBV das EMC ein. Die Zusammensetzung des EMC wird auf Basis des vorliegenden TI-Notfalls beschlossen und wird entsprechend des

Schwierigkeitsgrades der eingetretenen oder zu erwartenden Auswirkungen fallspezifisch erweitert.

Im Laufe der TI-Notfallbewältigung kann das EMC seine Zusammensetzung erweitern.

GS-A_4130 - Festlegung der Räumlichkeiten für EMC

Prozessbeteiligte ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die von SBV bereitgestellten Räumlichkeiten im Rahmen der Einberufung des EMC wahrnehmen.

[<=]

GS-A_4131 - Bereitstellung der Ansprechpartner und Teilnehmer für EMC

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN entsprechend den Anforderungen des SBV Ansprechpartner und Teilnehmer für das EMC mit entsprechenden Fach- und/oder Entscheidungskompetenzen bereitstellen.

[<=]

GS-A_4893 - Kommunikationsschnittstellen im Rahmen von TI-Notfällen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN für die Kommunikation im Rahmen von TI-Notfällen Kommunikationsschnittstellen per E-Mail und Telefon bereithalten.

[<=]

Zusammenstellung des Lösungsteams

Das Lösungsteam wird durch das EMC eingesetzt. Die Zusammensetzung des Lösungsteams kann im Laufe der TI-Notfallbewältigung durch das EMC verändert werden.

Durchführung der Notfallmaßnahmen

Das Lösungsteam wird die geeigneten TI-Notfallmaßnahmen identifizieren, diese zusammen mit dem EMC hinsichtlich Aufwand, Durchführbarkeit und Wirkung bewerten und sie dem EMC zur Freigabe vorlegen. Die Freigabe erfolgt durch die Mitglieder des EMC.

Die freigegebenen Maßnahmen werden durchgeführt und deren Erfolg geprüft.

Notfalldeeskalation

Nach erfolgreich durchgeführten TI-Notfallmaßnahmen wird der SBV die Beseitigung des TI-Notfalls bzw. die Erreichung des Notbetriebs bestätigen und den TI-Notfall formell deeskalieren.

Auflösung des EMC

Nach der Deeskalation des TI-Notfalls wird der SBV das EMC auflösen. Mit der Auflösung des EMC endet die Dokumentation in Form des TI-Notfall-Logbuchs. Das TI-Notfall-Logbuch wird direkt im Anschluss an die Auflösung in elektronischer Form an die Teilnehmer des EMC und des Lösungsteams verteilt.

10.5.5 Wiederherstellung

Der SBV wird im Anschluss der EMC Auflösung, die Wiederherstellung veranlassen. Die Wiederherstellung hat zum Ziel, den Betriebszustand zu erreichen, welcher vor Eintreten des TI-Notfalls bestand. Die erfolgreiche Wiederherstellung wird in Form eines Wiederherstellungsberichtes an die Teilnehmer des EMC und des Lösungsteams gemeldet.

GS-A_4132 - Durchführung der Wiederherstellung und TI-Notfällen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN alle Aktivitäten, welche der Erreichung und Stabilisierung des Leistungsumfangs im eigenen Verantwortungsbereich dienen, durchführen und

dokumentieren.

[<=]

10.5.6 Rollback-Verfahren

Der SBV wird kurz darauf das Rollback-Verfahren veranlassen. Das erfolgreiche Rollback-Verfahren wird in Form eines Rollback-Berichtes an die Teilnehmer des EMC und des Lösungsteams gemeldet.

GS-A_4133 - Rollback-Verfahren nach TI-Notfällen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die interimistischen und im Zuge der Sofortmaßnahmen installierten Notfallhandlungen zurücknehmen und dokumentieren.

[<=]

10.5.7 Nachbearbeitung/Notfallauswertung

GS-A_4134 - Auswertungen von TI-Notfällen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN nach Abschluss der TI-Notfallbewältigung den TI-Notfall hinsichtlich seiner Ursache, Auswirkung, Dauer, Wahrscheinlichkeit eines erneuten Eintritts und der Angemessenheit der ergriffenen Maßnahmen zur TI-Notfallbewältigung auswerten. Die Auswertungsergebnisse sind zusammen mit TI-Notfall-Logbuch, Wiederherstellungsbericht, Rollback-Bericht an den zuständigen SBV zu übergeben.

[<=]

Notfallauswertung

Der SBV wird nach Bewältigung der in seinem Verantwortungsbereich eingetretenen TI-Notfälle eine Auswertung vornehmen. Der SBV wird dabei untersuchen, ob die im Rahmen der Notfallplanung festgelegten Abläufe und Maßnahmen für die Bewältigung des TI-Notfalls geeignet und ausreichend und ob weitere von ihm getroffenen Entscheidungen und Maßnahmen angemessen für eine effiziente TI-Notfallbewältigung waren. Mit erfolgter Notfallauswertung sind die Notfallvorsorgemaßnahmen/Notfallplan zu validieren und bei erkanntem Bedarf zu optimieren.

10.5.8 Service Level Requirements (SLR)

GS-A_4135 - Service Level Requirements ITSM-TI-Teilnehmer

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN mindestens folgende Service Level messen und berichten:

Tabelle 32: Tab_Betr_TIP_022 Notfallmanagement – SLR ITSM-TI-Teilnehmer „Serviceerbringung“

ID	Qualitätsdimension	Beschreibung	Typ	Beispiel
NM_1	Rufbereitschaft	Feststellung, Prüfung und Bearbeitung von TI-Notfällen anhand der schwerwiegenden, übergreifenden Incidents mit den Prioritäten 1-2 außerhalb der Servicezeiten.	MO [hh:mm] – [hh:mm], DI [hh:mm] – [hh:mm], MI [hh:mm] – [hh:mm], DO [hh:mm] – [hh:mm], FR [hh:mm] – [hh:mm], SA [hh:mm] – [hh:mm], SO [hh:mm] – [hh:mm]	MO 00:00 -24:00

Die Ausgestaltung der Service Level erfolgt im Betriebskonzept [gemKPT_Betr].
[<=]

10.6 Informationspflichten

GS-A_4136 - Statusinformation bei TI-Notfällen

ITSM-TI-Teilnehmer, die von einem TI-Notfall betroffen sind, MÜSSEN im Rahmen der TI-Notfallbewältigung den SBV ständig über den aktuellen Status der Durchführung der TI-Notfallmaßnahmen informieren. Sie haben gegenüber SBV eine ständige Informationspflicht.

[<=]

ITSM-TI-Teilnehmer werden im Rahmen der Teilnahme am EMC mit den notwendigen Informationen zur TI-Notfallbewältigung versorgt.

10.7 Dokumentation

TI-Notfall-Logbuch

GS-A_4137 - Dokumentation im TI-Notfall-Logbuch

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN zu jedem TI-Notfall ein TI-Notfall-Logbuch erstellen. ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der TI-Notfallbewältigung im eigenen Verantwortungsbereich folgende Angaben im TI-Notfall-Logbuch dokumentieren:

- Zeit (Wann?),
- Verantwortung (Wer?),
- Durchführung (Was, Wie?) und
- Ergebnis einer Maßnahme.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN dabei das TI-Notfall-Logbuch in Phasen von Notfallbekanntwerden bis -deeskalation ständig aktualisieren.

[<=]

Wiederherstellungsbericht

GS-A_4138 - Erstellung des Wiederherstellungsberichts nach TI-Notfällen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN zu jeder Wiederherstellung in der TI-Notfallbewältigung einen Wiederherstellungsbericht erstellen.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN einen Wiederherstellungsbericht mit allen durchgeführten Aktionen und Änderungen sowie Angaben zu Erfolg und Misserfolg jeder einzelnen Aktivität im eigenen Verantwortungsbereich, welche im Rahmen der Wiederherstellung durchgeführt wurden, erstellen.

[<=]

Rollback-Bericht

GS-A_4139 - Rollback-Bericht nach TI-Notfällen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN zu jedem Rollback in der TI-Notfallbewältigung einen Wiederherstellungsbericht erstellen.

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN einen Rollback-Bericht mit allen durchgeführten Aktionen und Änderungen sowie Angaben zu Erfolg und Misserfolg jeder einzelnen Aktivität im eigenen Verantwortungsbereich, welche im Verlauf des Rollback-Verfahrens durchgeführt wurden, erstellen.

[<=]

11 Request Fulfillment (RF)

Ziel des Prozesses Request Fulfillment ist, alle regulären betrieblichen Leistungsanfragen der TI-Akteure zu erfassen und in standardisierten Verfahren zu bearbeiten. Damit soll eine kontrollierte, bedarfsgerechte und aufwandsminimierte Erledigung der Service Requests sichergestellt werden.

Um für die verschiedenen Anbieter in der TI sicherzustellen, dass

- ein kontrollierter Zugang der Zertifikatsherausgeber in die Vertrauensräume der RU/TU und PU vorhanden ist,
- eine kontrollierte Netzkonfiguration des zentralen Netzes gewährleistet ist
- und allgemeine Beschwerden die TI betreffend entsprechend bearbeitet werden,

ist durch den G TI ein Request Fulfillment zu etablieren. Im Folgenden werden daher für die Etablierung des Prozesses ausschließlich Pflichten der gematik beschrieben. Nutzer des Prozesses sind berechnete ITSM-TI-Teilnehmer.

Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht hierzu die Regelungen des Request Fulfillments im ITSM-TI relevanten Prozessausschnitt und gibt eine Zuordnung der einzelnen Prozessinhalte zu den nachfolgenden Kapiteln.

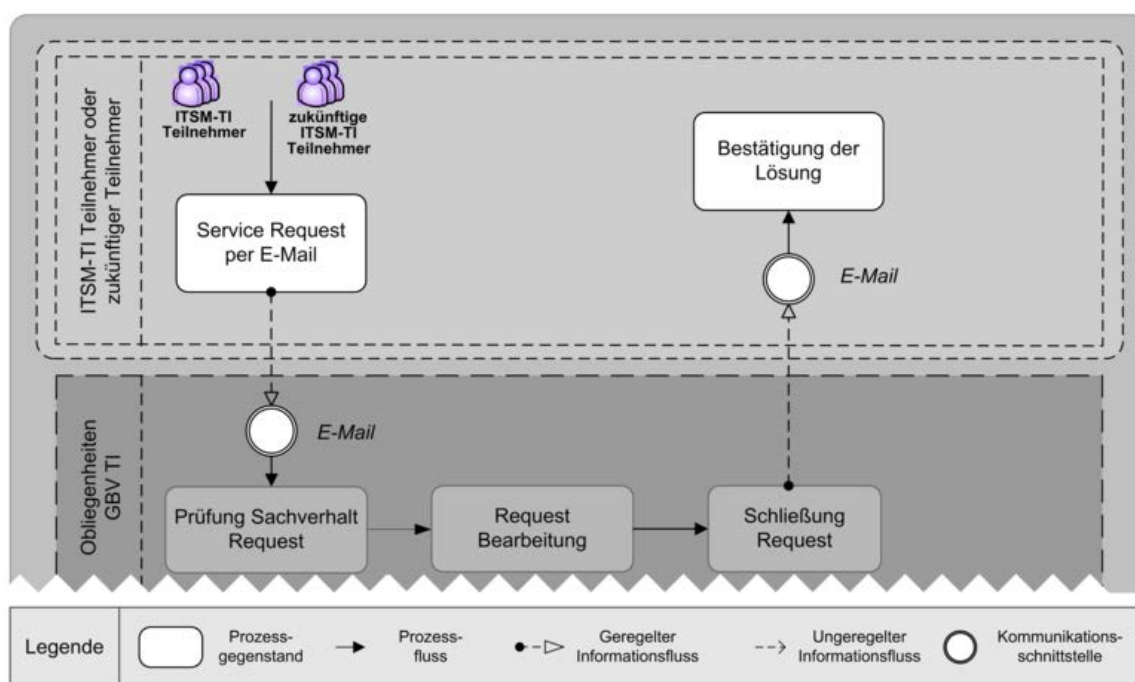


Abbildung 20: RF – Gesamtüberblick "Request Fulfillment"

11.1 Betrachtungsgegenstand des Request Fulfillment

Im Fokus des Request Fulfillment Prozesses liegt die Etablierung eines standardisierten Verfahrens zur erfolgreichen Bearbeitung wiederkehrender betrieblicher Anfragen von ITSM-TI-Teilnehmern.

Beispielhafte Inhalte von Service Requests sind aktuell:

- TSL-Eintragsverwaltung
- Freigabe User TMS (Trust Management System der arvato)
- Freigabe Netzkonfigurationen TI
- Freigabe Zertifikatsabholung für TSP CVC bei SP CVC Root
- Complaint Management: Hinweise und Beschwerden von Anbietern, SPEDs und weiteren ITSM-TI-Teilnehmern

11.2 Begriffserläuterungen

11.2.1 Service Request

Bei einem Service Request handelt es sich um eine Anfrage oder einen Serviceantrag, der auch als kleinerer Change mit einem niedrigen Risiko bezeichnet werden kann. Requests können mit einem oder mehreren Incident oder Problem Tickets verknüpft sein und diese lösen.

Auf Requests müssen die folgenden Merkmale zutreffen:

- wiederkehrende Vorgänge
- Durchführung ist vorab bereits genehmigt
- Standardverfahren ist definiert
- geringes Risiko bei Umsetzung

Umfassendere Changes mit größerem Risiko und unregelmäßiger Durchführung müssen den in dieser Richtlinie beschriebenen formalen Change Management Prozess durchlaufen.

11.2.2 Complaint Management

Complaint Management, oder auch Beschwerdemanagement, bezeichnet Maßnahmen bei Kundenunzufriedenheiten mit Services und hat zum Ziel, die Zufriedenheit des Beschwerdemelders wiederherzustellen. Per Request können Hinweise oder Reklamationen eines ITSM-TI-Teilnehmers zu TI-Services eingehen. Diese werden vom G TI bearbeitet bzw. angenommen und weitergeleitet.

11.3 Grundsätze des Request Fulfillment

Die nachfolgenden Grundsätze bilden die übergeordneten Regelungen des Request Fulfillment für ITSM-TI-Teilnehmer.

11.3.1 Zentrale RF Koordinierung durch den GTI

Der Request Fulfillment Prozess für Service Requests wird zentral von dem G TI gesteuert. Requests von ITSM-TI-Teilnehmern zu Themen wie

- Registrierung von Anbietern TSP CVC oder TSP X.509
- Durchführung von TSL Regelupdates
- Zertifikatsausstellung aus der gematik-Root
- Freigabe von Netzkonfigurationen
- Root-User Beantragungen
- Aufnahme und Weiterleitung von Beschwerden

werden entsprechend bearbeitet.

Eingangskanal für Service Requests, den ITSM-TI-Teilnehmer nutzen können, ist das Kommunikationspostfach Request_Fulfillment@gematik.de und für PKI-Serviceanfragen PKI-Registrierung@gematik.de.

Service Requests können aus einem Change Prozess (z.B. Onboarding Anbieter TSP) entstehen, aus dem Zulassungsprozess (Zulassung für Anbieter TSP) oder Vertragsmanagement (z.B. Business Servicekatalog).

11.3.2 Service Request-Melder

Der Service Request-Melder im ITSM-TI ist immer derjenige, der einen Service Request beim G TI eröffnet. Entsprechende Antragsformulare für ITSM-TI-Teilnehmer sind in der Wissensdatenbank hinterlegt und können abgerufen werden.

Service Request-Melder kann ebenfalls z.B. ein zukünftiger ITSM-TI-Teilnehmer sein, der sich als Anbieter TSP qualifizieren möchte. In diesem Fall wird der Service Request-Melder eine E-Mail senden und das Antragsformular wird ihm vom G TI via E-Mail zur Verfügung gestellt.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

11.3.3 Service Request-Bearbeiter

Der Service Request-Bearbeiter ist immer der G TI. Die Koordination zur Lösung des Service Requests wird intern organisiert.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

11.4 Prozessdurchführung Request Fulfillment

11.4.1 Qualifizierte Service Request -Meldung im ITSM-TI-Teilnehmersupport

Eine qualifizierte Service Request Meldung wird durch einen ITSM-TI-Teilnehmer oder zukünftigen ITSM-TI-Teilnehmer initiiert. Es existiert hierbei für den Melder eine berechtigte Anfrage betreffend der TI. Dieser Service Request richtet sich an den GTI. Dieser besitzt die Lösungsverantwortung für sämtliche TI Service Requests.

Ergänzende Erläuterungen sind im Rahmen des Knowledge Managements innerhalb der Wissensdatenbank dargestellt.

GS-A_5349 - Eingangskanal für qualifizierte Meldung eines Service Requests durch ITSM-TI-Teilnehmer

ITSM-TI-Teilnehmer, die einen Service Request betreffend der TI stellen möchten, MÜSSEN dies mittels einer qualifizierten Meldung an die beiden folgend genannten Funktionspostfächer durchführen:

alle Anfragen: Request_Fulfillment@gematik.de

PKI-Anfragen: PKI-Registrierung@gematik.de.

[<=]

GS-A_5350 - Nutzung von Antragsunterlagen zur qualifizierten Meldung eines Service Requests

ITSM-TI-Teilnehmer, die einen Service Request betreffend der TI stellen möchten, MÜSSEN hierfür die Antragsformulare aus der Wissensdatenbank nutzen und diese vollständig ausfüllen.

[<=]

GS-A_5379 - Zusendung von Antragsunterlagen eines Service Requests für zukünftige Anbieter und SPEDs

Der G TI sendet zukünftigen Anbietern und SPEDs per E-Mail die entsprechenden Antragsunterlagen zu.

[<=]

11.4.2 Prüfung Service Request

Eine qualifizierte Service Request Meldung wird vom G TI auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft (z.B. Vorliegen der Beantragung zur Zulassung).

GS-A_5351 - Prüfung Service Request Antragsunterlagen

Der G TI MUSS die Service Request Antragsunterlagen vom ITSM-TI-Teilnehmer auf Vollständigkeit und Plausibilität prüfen.

[<=]

11.4.3 Bearbeitung des Service Requests

Für die Bearbeitung des Service Requests ist der G TI verantwortlich. Er organisiert intern die Weiterleitung des Service Requests und stellt dem Melder die Lösung zur Verfügung.

GS-A_5352 - Lösung bzw. Bearbeitung des Service Requests

Der G TI MUSS sicherstellen, dass jeder Service Request bearbeitet und gelöst wird.

[<=]

11.4.4 Schließung des Service Requests und Bestätigung an Melder

Die Lösung wird an den Melder des Service Requests übermittelt und somit der Service Request geschlossen. Per E-Mail wird der Melder über den Abschluss und die Lösung informiert.

GS-A_5353 - Abschlussbestätigung an den Service Request Melder

Der G TI MUSS:

- den Melder eines Service Requests über die Lösung informieren und
- dem Melder den Abschluss des Service Requests per E-Mail bestätigen

(Abschlussbestätigung).
[<=]

12 Anhang – Verzeichnisse

12.1 – Abkürzungen

Kürzel	Erläuterung
CAB	Change Advisory Board
eCAB	Emergency Change Advisory Board
CHG	Change Management
CI	Configuration Item
CM	Configuration Management
CSV	Comma-Separated Values
DVO	Dienstleister-vor-Ort
EMC	Emergency Management Committee
FSC	Forward Schedule of Change
GTI	Gesamtbetriebsverantwortlicher der Telematikinfrastruktur
ID	Identifikationsnummer
INC	Incident Management
ITIL	IT Infrastructure Library
ITSM	IT-Service-Management
PE	Problemerkennender
PED	Professionelle Endnutzernahe Dienstleister
PERF	Performance Management
PKI	public key infrastucture
PLV	Problemlösungsverantwortlicher
PRO	Problem Management
PU	Produktivumgebung
RF	Request Fulfillment
RFC	Request for Change
RLM	Release Management
RU	Referenzumgebung
SBV	Servicebetriebsverantwortlicher
SLK	Service Level Katalog
SLM	Service Level Management
SLR	Service Level Requirements

SPED	Service Provider Endnutzernahe Dienste
SPOC	Single Point of Contact
STD	Standard
SV	Serviceverantwortlicher
TI	Telematikinfrastruktur
TMS	Trust Management System
TU	Testumgebung
UML	Unified Modeling Language
VPN-ZugD	VPN-Zugangsdienst
WDB	Wissensdatenbank
ZID	Zentrale Informationsdrehscheibe

12.2 – Glossar

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

12.3 – Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: SLM – Prozessausschnitt „Service Level Management“	28
Abbildung 2: PERF – Gesamtüberblick „Performance Management“	33
Abbildung 3: CHG & RM – Gesamtkontext "Change & Release Management"	36
Abbildung 4: CHG – Gesamtüberblick „Change Management der Produkte“	43
Abbildung 5: CHG – Bearbeitungsstatus: Phasen und Statusübergänge	54
Abbildung 6: CM – TI-Services: Beziehung der CMDB-TI zur lokalen CMDB der ITSM-TI-Teilnehmer.....	61
Abbildung 7: CM – Gesamtüberblick "Configuration Management"	62
Abbildung 8: KM – Übersicht der Relationen.....	64
Abbildung 9: KM – Gesamtüberblick "Knowledge Management"	68
Abbildung 10: INC – Gesamtüberblick "Incident Management"	71
Abbildung 11: INC – Vorprüfung im Anwendersupport	75
Abbildung 12: INC – Strukturierte Informationsübermittlung im übergreifenden INC	78
Abbildung 13: INC – Vorprüfung im ITSM-TI-Teilnehmersupport	85
Abbildung 14: PRO – Gesamtüberblick "Problem Management"	99
Abbildung 15: PRO – Vorprüfung problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer	102
Abbildung 16: PRO – Vorprüfung lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer.....	106

Abbildung 17: PRO – Vorprüfung problemlösungsverantwortlicher ITSM-TI-Teilnehmer	108
Abbildung 18: Notfallmanagement – Gesamtprozessschaubild "Notfallmanagement" ...	121
Abbildung 19: Notfallmanagement – Idealtypischer Ablauf TI-Notfallbewältigung	126
Abbildung 20: RF – Gesamtüberblick "Request Fulfillment"	131

12.4 – Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_Betr_TIP_050 zeigt Anforderungen, die bei einer Prüfung nach § 274 Abs. 1 SGB V, der gematik nicht nachgewiesen werden müssen.	13
Tabelle 2: Tab_Betr_TIP_025 Bestandteile des konsolidierten Reportings	19
Tabelle 3: Tab_Betr_TIP_028 Übersicht Meldungstypen – Incident Management	23
Tabelle 4: Tab_Betr_TIP_029 Übersicht Meldungstypen – Problem Management.....	24
Tabelle 5: Tab_Betr_TIP_049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle.....	26
Tabelle 6: Tab_Betr_TIP_030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien.....	26
Tabelle 7: Tab_Betr_TIP_023 SLM – Service Level "Performance"	29
Tabelle 8: Tab_Betr_TIP_002 SLM – Reportinhalte Service Level Report	31
Tabelle 9: Tab_Betr_TIP_003 PERF – Reportinhalte von Performance Messungen.....	34
Tabelle 10: Tab_Betr_TIP_004 PERF-Performance-Messungen Anb. „Serviceerbringung“	35
Tabelle 11: Tab_Betr_TIP_044 CHG – Change Level.....	38
Tabelle 12: Tab_Betr_TIP_045 CHG – Change Dringlichkeit.....	39
Tabelle 13: Tab_Betr_TIP_046 CHG – Festlegung von Change Kategorie und Auswirkung	40
Tabelle 14: Tab_Betr_TIP_048 CHG – Kriterien für Emergency Changes	41
Tabelle 15: Tab_Betr_TIP_024 CHG – Vorprüfung lokal./genehmig. Produktänderungsbedarf	45
Tabelle 16: Tab_Betr_TIP_49 CHG – Phasen im Produkt-Change und Statusübergänge	50
Tabelle 17: Tab_Betr_TIP_005 CHG – Change Management – SLP "Prozess"	57
Tabelle 18: Tab_Betr_TIP_006 CHG – Reportinginhalte des CHG-Prozessreportings....	59
Tabelle 19: Tab_Betr_TIP_007 CM – CI „Produktverantwortliche Organisation“	64
Tabelle 20: Tab_Betr_TIP_008 CM – „CI Produkt“	65
Tabelle 21: Tab_Betr_TIP_047 CM – „ITSM-TI-Teilnehmer-Report“	66
Tabelle 22: Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix	79
Tabelle 23: Tab_Betr_TIP_026 INC – Festlegung von Dringlichkeit.....	79

Tabelle 24: Tab_Betr_TIP_027 INC – Festlegung von Auswirkung.....	80
Tabelle 25: Tab_Betr_TIP_011 INC – SLR Anwendersupport “Prozess”.....	82
Tabelle 26: Tab_Betr_TIP_013 INC – SLR ITSM-TI-Teilnehmersupport „Prozess“.....	88
Tabelle 27: Tab_Betr_TIP_014 INC – Mindestinhalte Incident-Dokumentation	91
Tabelle 28: Tab_Betr_TIP_016 PRO – SLR Problemerkennende ITSM-TI TN „Prozess”	105
Tabelle 29: Tab_Betr_TIP_018 PRO – SLR Lösungsunterstützende ITSM-TI TIn „Prozess”	107
Tabelle 30: Tab_Betr_TIP_020 PRO – SLR PLVe A/H „Prozess”	112
Tabelle 31: Tab_Betr_TIP_021 PRO – Mindestinhalte Problemdokumentation.....	113
Tabelle 32: Tab_Betr_TIP_022 Notfallmanagement – SLR ITSM-TI-Teilnehmer „Serviceerbringung”	129
Tabelle 33: Tab_Betr_TIP_041 – Allgemeine Festlegungen zur Webservice Schnittstelle	141
Tabelle 34: Tab_Betr_TIP_042 – Operation AddObject	142
Tabelle 35: Tab_Betr_TIP_043 – Operation GetObjectList	144
Tabelle 36: Tab_Betr_TIP_040 – Attribute der Objekttypen Incident und Problem.....	146
Tabelle 37: Tab_Betr_TIP_001 Referenz Service Level IDs aus ORS1 zu Service Level IDs in OPB.....	148

12.5 – Referenzierte Dokumente

12.5.1 – 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 passende jeweils gültige Versionsnummer sind in der aktuellsten, von der gematik veröffentlichten Dokumentenlandkarte enthalten, in der die vorliegende Version aufgeführt wird.

[Quelle]	Herausgeber: Titel
[gemKPT_Betr]	gematik: Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb (Stufe 1)
[gemGlossar]	gematik: Glossar der Telematikinfrastruktur
[gemKPT_Test]	gematik: Testkonzept
[gemSpec_DSM]	gematik: Koordinierendes Datenschutzmanagement der Telematikinfrastruktur
[gemSpec_ISM]	gematik: Koordinierendes Informationssicherheitsmanagement der

	Telematikinfrastruktur
[gemSpec_OM]	gematik: Übergreifende Spezifikation Operations und Maintenance
[gemSpec_Perf]	gematik: Übergreifende Spezifikation Performance und Mengengerüst TI-Plattform
[gemSpec_SiBetrUmg]	gematik: Spezifikation der Sicherheitsanforderungen an die Betriebsumgebung für zentrale Produkte der TI

12.5.2 – Weitere Dokumente

[Quelle]	Herausgeber (Erscheinungsdatum): Titel
[BSI 100-4]	BSI-Standardreihe zur Informationssicherheit: 100-4 Notfallmanagement Version 1.0 (2008) https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/ITGrundschutzstandards/standard_1004_pdf
[RFC2119]	RFC 2119 (März 1997): Key words for use in RFCs to Indicate Requirement Levels S. Bradner, http://tools.ietf.org/html/rfc2109
[BDSG]	Der Bundesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (20.12.1990 (neugefasst durch Bek. 14.01.2003, Letzte Änderung vom 14.08.2009): Bundesdatenschutzgesetz
[ISO 8601]	ISO 8601:2000: Data elements and interchange formats – Information interchange – Representation of dates and times
[OMNI WSDL]	omnitracker.wSDL Version 10.3.200 (build 6408) Namespace http://www.omninet.de/OtWebSvc/v1
[OMNI MANUAL]	OMNITRACKER Web Service Manual, The OMNINET Problem and Request Tracking System Version 10.3 (build 6408)
[RFC2617]	RFC 2617 (Juni 1999): HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication http://tools.ietf.org/html/rfc2617
[RFC2616]	RFC 2616 (Juni 1999): Hypertext Transfer Protocol -- HTTP/1.1 http://tools.ietf.org/html/rfc2616
[BSI TR-02102]	BSI TR-02102-2 "Kryptographische Verfahren: Empfehlungen und Schlüssellängen, Teil 2 – Verwendung von Transport Layer Security (TLS)" https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR02102/BSI-TR-02102-2_pdf.html

13 Anhang – Webservice-Schnittstelle

Im Folgenden wird die Webservice-Schnittstelle zum Webservice-basierten Austausch von Incidents und Problems definiert.

Die Definition erfolgt in drei Stufen:

1. Allgemeine Festlegungen für die einzelnen Ebenen der Schnittstelle mittels Tabelle Tab_Betr_TIP_041.
2. Festlegungen zu den verwendeten Operationen
 - a. AddObject mittels Tabelle Tab_Betr_TIP_042
 - b. GetObjectList mittels Tabelle Tab_Betr_TIP_043
3. Mapping der in den Operationen verwendeten Feldnamen auf die Schnittstellenübergreifend definierten Feldnamen in Kapitel 8 und 9 mittels Tabelle Tab_Betr_TIP_040.

Tabelle 33: Tab_Betr_TIP_041 – Allgemeine Festlegungen zur Webservice Schnittstelle

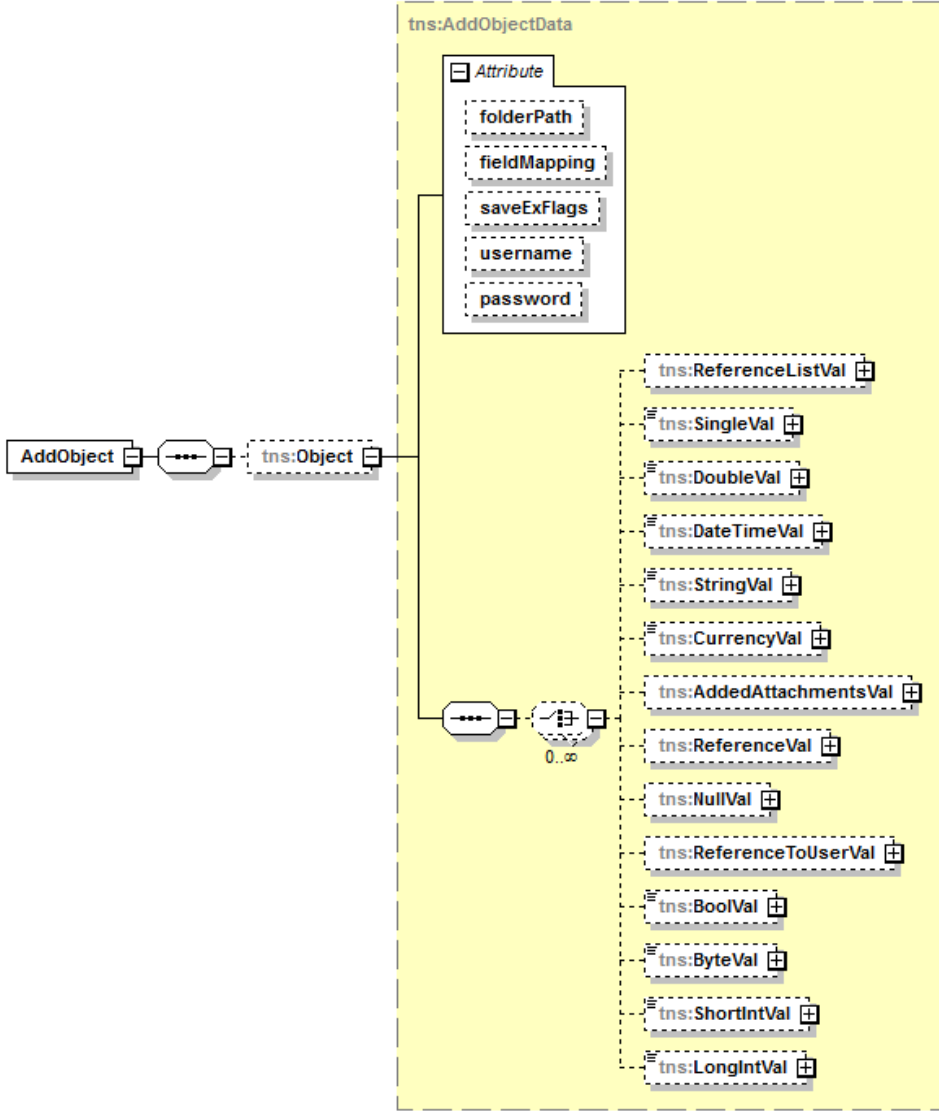
Aspekt	Festlegung
Client-Authentisierung	Per Basic Access Authentication gemäß [RFC2617], d.h. unter Verwendung von Username und Passwort.
Operationen	<p>Von den in der WSDL aufgeführten Operationen</p> <ul style="list-style-type: none"> • AddObject • ModifyObject • RemoveObject • InvokeScript • GetObjectList <p>werden die Operationen</p> <ul style="list-style-type: none"> • AddObject • GetObjectList <p>verwendet.</p> <p>Ein Aufruf der Operationen per Input-Message</p> <ul style="list-style-type: none"> • ModifyObject • RemoveObject • InvokeScript <p>wird mit der in der WSDL definierten zugehörigen Output-Message mit dem Attribut „success“ gleich „false“ beantwortet.</p>
WSDL	[OMNI WSDL]
SOAP	Versionen 1.1 und 1.2 werden wie in WSDL definiert vom Server unterstützt. Der Client hat die Wahl, mit welcher SOAP-Version er Aufrufe erzeugt.
http-Protokoll	Version 1.1 gemäß [RFC2616]
TLS	Serverseitige Authentisierung (eine Orientierung bieten die Vorgaben

	aus [BSI TR-02102].
--	---------------------

Die Webservice-Schnittstelle des Produkts OMNITRACKER wird im Produkthandbuch [OMNI MANUAL] beschrieben.

Tabelle 34: Tab_Betr_TIP_042 – Operation AddObject

Name	AddObject
Beschreibung	<p>Legt ein einzelnes Incident- oder Problem-Objekt an oder ändert Attribute für ein bestehendes Incident- oder Problem-Objekt. Bei Änderung eines bestehenden Objekts wird dieses über die Referenznummer_T adressiert.</p> <p>Die zu schreibenden Attribute für ein neues oder zu änderndes Objekt werden als Parameter übergeben.</p> <p>Die Unterscheidung nach Problem und Incident erfolgt über das Attribut „ITSM_Prozess_T“.</p> <p>Welche Attribute für einen Incident relevant sind und wie die innere Struktur der Attribute ist, definiert Kapitel 8, siehe Tab_Betr_TIP_014 INC - Mindestinhalte Incident-Dokumentation.</p> <p>Welche Attribute für ein Problem relevant sind und wie die innere Struktur der Attribute ist, definiert Kapitel 9, siehe Tab_Betr_TIP_021 PRO - Mindestinhalte Problemdokumentation.</p> <p>Zusätzlich ist bei jedem neu anzulegenden Incident bzw. Problem das Attribut „Zeitstempel“ mitzugeben.</p> <p>Die jeweils relevanten Attribute aus Tab_Betr_TIP_014 und Tab_Betr_TIP_021, sind als Parameter als Kindelemente unter tns:Object einzufügen, wobei Name und Typ aus „Tab_Betr_TIP_040 - Attribute der Objekttypen Incident und Problem“ zu verwenden sind. Der Typ bestimmt den XML-Elementtypen, etwa „tns:StringVal“, während der Name den Wert des Attributs „name“ vorgibt.</p>

Aufruf- parameter															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Name</th><th>Beschreibung</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>folderPath</td><td>"FLD_ZID\FLD_ZID_Kommunikation"</td></tr> <tr> <td>fieldMapping</td><td>nicht zu füllen</td></tr> <tr> <td>saveExFlags</td><td>nicht zu füllen</td></tr> <tr> <td>username</td><td>nicht zu füllen Hinweis: username/password wird im Rahmen der http basic authentication über den http-header übergeben</td></tr> <tr> <td>password</td><td>nicht zu füllen</td></tr> <tr> <td><tns:StringVal name="ITSM_Prozess_T">INC</tns:StringVal></td><td>Falls Incident</td></tr> </tbody> </table>	Name	Beschreibung	folderPath	"FLD_ZID\FLD_ZID_Kommunikation"	fieldMapping	nicht zu füllen	saveExFlags	nicht zu füllen	username	nicht zu füllen Hinweis: username/password wird im Rahmen der http basic authentication über den http-header übergeben	password	nicht zu füllen	<tns:StringVal name="ITSM_Prozess_T">INC</tns:StringVal>	Falls Incident
Name	Beschreibung														
folderPath	"FLD_ZID\FLD_ZID_Kommunikation"														
fieldMapping	nicht zu füllen														
saveExFlags	nicht zu füllen														
username	nicht zu füllen Hinweis: username/password wird im Rahmen der http basic authentication über den http-header übergeben														
password	nicht zu füllen														
<tns:StringVal name="ITSM_Prozess_T">INC</tns:StringVal>	Falls Incident														


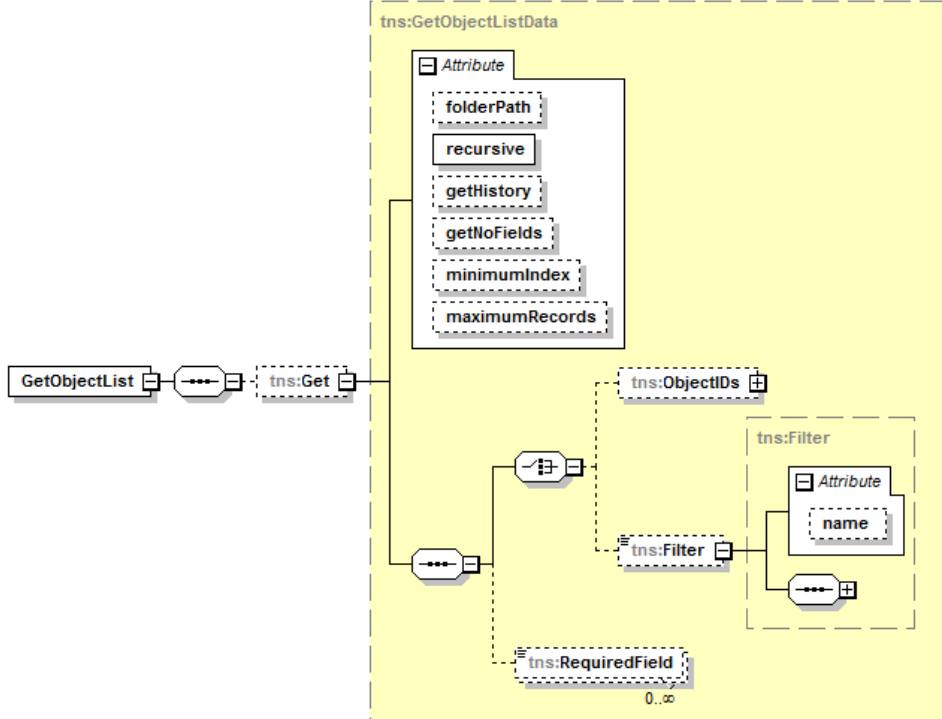
	<code><tns:StringVal name="ITSM_Prozess_T">PRO</tns:StringVal></code>	Falls Problem
	<code><tns:StringVal name="Referenznummer_T">%ID%</tns:StringVal></code>	Falls ein bestehender Incident bzw. Problem geändert werden soll, muss seine %ID% als Referenznummer_T mitgegeben werden.
Rückgabe		
	Name	Beschreibung
	success	<ul style="list-style-type: none"> • true, wenn erfolgreich, und • false, wenn nicht erfolgreich
	objectId	Enthält die OMNITRACKER interne ID des neu angelegten Incident bzw. Problem
	errorMsg	Enthält eine Fehlernachricht, wenn success = false

Tabelle 35: Tab_Betr_TIP_043 – Operation GetObjectList

Name	GetObjectList
Beschreibung	Ruft die Liste aller für den Benutzer (identifiziert über Username/Passwort im Rahmen der http basic authentication) verfügbaren Problems oder Incidents auf. Alternativ kann ein spezielles Problem oder ein spezieller Incident per ID abgerufen werden. Andere Abrufe sind nicht möglich (z. B. mehrere IDs abzurufen).
Aufruf-	

parameter																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Name</th><th>Beschreibung</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>folderPath</td><td>Im Fall eines Incidents: "ServiceDesk\Incidents" Im Fall eines Problems: „ServiceDesk\Problems“</td></tr> <tr> <td>recursive</td><td>Im Fall true werden auch abgeschlossene Tickets zurückgeben, im Fall false nur offene Tickets</td></tr> <tr> <td>getHistory</td><td>nicht zu füllen</td></tr> <tr> <td>getNoFields</td><td>nicht zu füllen</td></tr> <tr> <td>minimumIndex</td><td>nicht zu füllen</td></tr> <tr> <td>MaximumRecords</td><td>nicht zu füllen</td></tr> <tr> <td>tns:Filter</td><td>Um einen speziellen Incident bzw. Problem mit der ID %ID% abzurufen, ist das Element wie folgt zu füllen: <tns:Filter>ZID<tns:StringVal name="Referenznummer_T"%ID%</tns:StringVal ></tns:Filter> Um alle für den Benutzer sichtbaren Incidents bzw. Problems abzurufen, ist das Element tns:Filter wegzulassen. </td></tr> <tr> <td>tns:RequiredField</td><td>Jedes Feld, das ausgelesen werden soll, ist über tns:RequiredField anzugeben. (Es werden nicht automatisch alle Felder eines Incidents bzw. Problems ausgelesen.)</td></tr> </tbody> </table>	Name	Beschreibung	folderPath	Im Fall eines Incidents: "ServiceDesk\Incidents" Im Fall eines Problems: „ServiceDesk\Problems“	recursive	Im Fall true werden auch abgeschlossene Tickets zurückgeben, im Fall false nur offene Tickets	getHistory	nicht zu füllen	getNoFields	nicht zu füllen	minimumIndex	nicht zu füllen	MaximumRecords	nicht zu füllen	tns:Filter	Um einen speziellen Incident bzw. Problem mit der ID %ID% abzurufen, ist das Element wie folgt zu füllen: <tns:Filter>ZID<tns:StringVal name="Referenznummer_T"%ID%</tns:StringVal ></tns:Filter> Um alle für den Benutzer sichtbaren Incidents bzw. Problems abzurufen, ist das Element tns:Filter wegzulassen.	tns:RequiredField	Jedes Feld, das ausgelesen werden soll, ist über tns:RequiredField anzugeben. (Es werden nicht automatisch alle Felder eines Incidents bzw. Problems ausgelesen.)
Name	Beschreibung																		
folderPath	Im Fall eines Incidents: "ServiceDesk\Incidents" Im Fall eines Problems: „ServiceDesk\Problems“																		
recursive	Im Fall true werden auch abgeschlossene Tickets zurückgeben, im Fall false nur offene Tickets																		
getHistory	nicht zu füllen																		
getNoFields	nicht zu füllen																		
minimumIndex	nicht zu füllen																		
MaximumRecords	nicht zu füllen																		
tns:Filter	Um einen speziellen Incident bzw. Problem mit der ID %ID% abzurufen, ist das Element wie folgt zu füllen: <tns:Filter>ZID<tns:StringVal name="Referenznummer_T"%ID%</tns:StringVal ></tns:Filter> Um alle für den Benutzer sichtbaren Incidents bzw. Problems abzurufen, ist das Element tns:Filter wegzulassen.																		
tns:RequiredField	Jedes Feld, das ausgelesen werden soll, ist über tns:RequiredField anzugeben. (Es werden nicht automatisch alle Felder eines Incidents bzw. Problems ausgelesen.)																		
Rückgabe																			

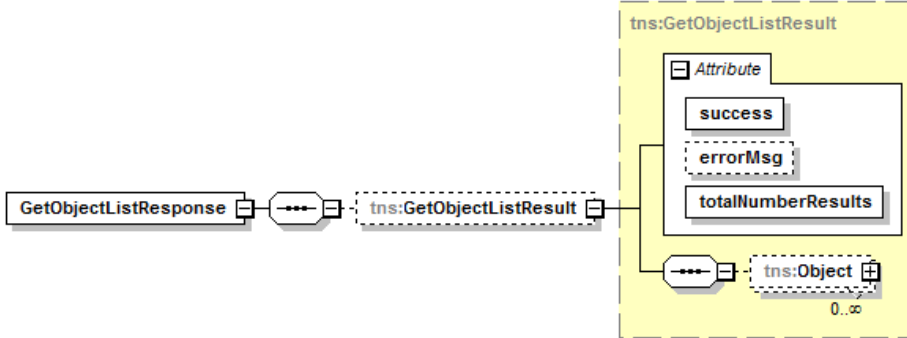
		
	Name	Beschreibung
	success	<ul style="list-style-type: none"> true, wenn erfolgreich, und false, wenn nicht erfolgreich
	errorMsg	Enthält eine Fehlermeldung, wenn success = false
	totalNumberResults	die Anzahl der zurückgelieferten Results
	tns:Object	Es werden die angefragten Problems bzw. Incidents jeweils als einzelne Objects mit den angefragten Attributen zurückgegeben.

Tabelle 36: Tab_Betr_TIP_040 – Attribute der Objekttypen Incident und Problem

Incident	Problem	Name	Typ
Incident Bearbeiter	Problemlösungsverantwortlicher ID	Bearbeiter_T	StringVal
Incident Beschreibung	Problem Beschreibung	Beschreibung_T	StringVal
Betroffene Betriebsumgebung	Betroffene Betriebsumgebung	Betroffene_BU_T	StringVal
Datenschutzrelevanz		Datenschutzrel_T	StringVal
Eskalation	Eskalation	Eskalation_T	StringVal
ITSM-Prozess	ITSM-Prozess	ITSM_Prozess_T	StringVal
Kategorie betroffenes Produkt	Kategorie	Kat_Betr_Produkt_T	StringVal
Kategorie verursachendes Produkt		Kat_Verurs_Produkt_T	StringVal
Incident Lösung	Problem Lösung	Loesung_T	StringVal
Incident Melder	Problemerkennender ID	Melder_T	StringVal
Meldungstyp	Meldungstyp	Meldungstyp_T	StringVal
Priorität	Priorität	Prioritaet_T	StringVal

Incident ID	Problem ID	Referenznummer_T	StringVal
Sicherheitsrelevanz	Sicherheitsrelevanz	Sicherheitsrel_T	StringVal
Incident Status	Problem Status	Status_T	StringVal
TI Notfall		TI_Notfall_T	StringVal
Incident Worklog	Problem Worklog	Worklog_T	StringVal
Zeit Ende	Zeit Ende	Zeit_Ende_T	StringVal
Zeit Erfassung	Zeit Erfassung	Zeit_Erfassung_T	StringVal
Zeit Lösung	Zeitpunkt Lösung	Zeit_Loesung_T	StringVal
Zeit Weiterleitung		Zeit_Weiterleitung_T	StringVal
Zeitstempel	Zeitstempel	Zeitstempel_T	StringVal
Incident Zieltermin		Zieltermin_T	StringVal
	RfC ID	RFC_ID_T	StringVal
	Zeitpunkt Verifizierung	Zeit_Verifizierung_T	StringVal

Bei jeder Informationsübermittlung per Webservice-Schnittstelle sind unabhängig vom Meldungstyp die in der GS-A_5200 definierten Daten sowie die TID des Empfängers des Kommunikationsvorganges zu übermitteln.

Die Übermittlung eines neuen Incidents oder Problems (d. h. die Referenz-ID ist neu und der ZID bisher noch nicht mitgeteilt worden) kann nur mit dem Meldungstyp „WE“ (Weiterleitung) erfolgen.

Bei den in der obigen Tabelle aufgeführten Zeitfeldern handelt es sich durchgängig um Zeitpunkte und **nicht** um Zeiträume.

Zur Erreichbarkeit der Webservice-Schnittstelle werden die benötigten Adressen (URLs) in der Wissensdatenbank bekannt gegeben (getrennt nach SOAP 1.1 und SOAP 1.2 und getrennt nach Test- und Produktivumgebung).

14 Anhang – Mapping Tabelle Service Level ORS1 – OPB

Nachfolgend die Referenzdarstellung der in ORS1 verwendeten Service Level IDs zu den eindeutigen IDs in OPB. Die spezifischen SL Zielwerte werden im Betriebskonzept [gemKPT_Betr] dargestellt.

Tabelle 37: Tab_Betr_TIP_001 Referenz Service Level IDs aus ORS1 zu Service Level IDs in OPB

ORS1 Service Level ID		Bezeichnung Service Level	OPB SL ID	Priorität
Servicezeiten Anwendersupport				
SP1	INC_1	Servicezeit Support für Anwender (vgl. TIP1-A_6420)	n/a	n/a
SP2	INC_2	Eingeschränkte Servicezeit Support für Anwender (vgl. TIP1-A_6420)	n/a	n/a
Servicezeiten Support für Test und Zulassung (RU/TU)				
SP22	INC_6 PRO_1	Servicezeit Support für gematik und autorisierte User der RU/TU (vgl. TIP1-A_6500)	n/a	n/a
SP22	INC_6 PRO_1	Servicezeit Support für gematik und autorisierte Dritte der Showcase Umgebung (vgl. TIP1-A_6500)	n/a	n/a
Servicezeiten Betrieb und Support der RU/TU/PU im ITSM-TI-Teilnehmersupport				
SP3	INC_6 PRO_1	Servicezeit im Betrieb von RU/TU/PU für ITSM-TI-Teilnehmersupport (INC und PRO) (vgl. TIP1-A_4911)	n/a	n/a
SP4	INC_7	Eingeschränkte Servicezeit im Betrieb der PU für ITSM-TI-Teilnehmersupport (INC) (vgl. TIP1-A_4911)	n/a	Prio-1 Prio-2
SP5	n/a	Wartungsfenster (PU) (vgl. TIP1-A_6501)	n/a	n/a
SP24	n/a	Wartungsfenster (RU/TU) (vgl. TIP1-A_6501)	n/a	n/a
SP25	n/a	Produktverfügbarkeit (RU/TU) (vgl. TIP1-A_6502)	n/a	n/a
Incident Management: Anwendersupport				
SP6	INC_3	Reaktionszeit lokaler Incident Anwendersupport	ITSM_0001	n/a
SP7	INC_4	Qualifikationszeit übergreifender Incident Anwendersupport	ITSM_0002	n/a
SP8	INC_5	Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport (Erstinformation)	ITSM_0003	Prio-1
			ITSM_0004	Prio-2
			ITSM_0005	Prio-3
			ITSM_0006	Prio-4

		Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport (aktueller Status)	ITSM_0007	Prio-1
			ITSM_0008	Prio-2
			ITSM_0009	Prio-3
			ITSM_0010	Prio-4
SP21	INC_12	Lösungszeit lokaler Incident im Anwendersupport	ITSM_0011	Prio-1
			ITSM_0012	Prio-2
			ITSM_0013	Prio-3
			ITSM_0014	Prio-4
Incident Management: ITSM-TI-Teilnehmersupport				
SP9	INC_8	Reaktionszeit übergreifender Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport	ITSM_0015	Prio-1
			ITSM_0016	Prio-2
			ITSM_0017	Prio-3
			ITSM_0018	Prio-4
SP10	INC_9	Qualifikationszeit übergreifender Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport	ITSM_0019	Prio-1
			ITSM_0020	Prio-2
			ITSM_0021	Prio-3
			ITSM_0022	Prio-4
SP11	INC_11	Lösungszeit übergreifender Incident für Lösungsverantwortlichen im ITSM-TI-Teilnehmersupport	ITSM_0031	Prio-1
			ITSM_0032	Prio-2
			ITSM_0033	Prio-3
			ITSM_0034	Prio-4
SP12	INC_10	Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport (Erstinformation)	ITSM_0023	Prio-1
			ITSM_0024	Prio-2
			ITSM_0025	Prio-3
			ITSM_0026	Prio-4
		Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport (aktueller Status)	ITSM_0027	Prio-1
			ITSM_0028	Prio-2
			ITSM_0029	Prio-3
			ITSM_0030	Prio-4
Problem Management				
SP13	PRO_2	Qualifikationszeit für problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer	ITSM_0035	n/a
SP14	PRO_3	Statusinfo bei kritischen Problemen durch problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer (Erstinformation)	ITSM_0036	Prio-1
			ITSM_0037	Prio-2
		Statusinfo bei kritischen Problemen durch problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer (aktueller Status)	ITSM_0038	Prio-1
			ITSM_0039	Prio-2

SP15	PRO_7	Start Problembearbeitung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer	ITSM_0040	Prio-1
			ITSM_0041	Prio-2
			ITSM_0042	Prio-3
			ITSM_0043	Prio-4
SP16	PRO_8	Statusinfo bei kritischen Problemen durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer (Erstinformation)	ITSM_0044	Prio-1
			ITSM_0045	Prio-2
		Statusinfo bei kritischen Problemen durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer (aktueller Status)	ITSM_0046	Prio-1
			ITSM_0047	Prio-2
SP17	PRO_5	Start Problembearbeitung durch problemlösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer	ITSM_0048	Prio-1
			ITSM_0049	Prio-2
			ITSM_0050	Prio-3
			ITSM_0051	Prio-4
SP26	PRO_9	Zeitdauer für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer	ITSM_0052	Prio-1
			ITSM_0053	Prio-2
			ITSM_0054	Prio-3
			ITSM_0055	Prio-4
Change Management				
SP18	CHG_1	Reaktionszeit Produkt-RfC Bewertung	ITSM_0056	n/a
Reporting				
SP19	RE_1	Reportingfrequenz (vgl. GS-A_4094)	ITSM_0057	n/a
SP20	PERF_1	Datenaufbewahrung von Performance-Messungen in Monaten (vgl. GS-A_4109)	ITSM_0058	n/a