

**Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur**

# Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb

Version: 3.1.0  
Revision: 56579  
Stand: 26.10.2018  
Status: freigegeben  
Klassifizierung: öffentlich  
Referenzierung: gemKPT\_Betr

---

## Dokumentinformationen

---

### Änderungen zur Vorversion

Ergänzung Anpassungen aus P15.9 und P15.10.

### Dokumentenhistorie

| Version | Datum    | Kap./<br>Seite | Grund der Änderung, besondere<br>Hinweise                          | Bearbeitung |
|---------|----------|----------------|--|-------------|
| 3.0.0   | 14.05.18 |                | freigegeben  | gematik     |
| 3.0.1   | 24.08.18 |                | Korrektur der Übertragung der<br>bekannten Änderung (redaktionell) | gematik     |
|         |          |                | Anpassung aufgrund P15.9 und P15.10                                | gematik     |
| 3.1.0   | 26.10.18 |                | freigegeben  | gematik     |

## Inhaltsverzeichnis

|          |   |          |
|----------|---|----------|
| <b>1</b> | <b>Einordnung des Dokumentes .....</b>  | <b>5</b> |
| 1.1      | Zielsetzung .....   | 5        |
| 1.2      | Zielgruppe .....  | 5        |
| 1.3      | Geltungsbereich .....   | 5        |
| 1.4      | Abgrenzung des Dokuments .....  | 5        |
| 1.5      | Methodik.....   | 5        |
| 1.5.1    | Anforderungen.....  | 5        |
| <b>2</b> | <b>Grundlagen des Betriebs .....</b>  | <b>7</b> |
| 2.1      | Gegenstand des Betriebskonzepts .....   | 7        |
| 2.2      | Begriffserläuterungen .....   | 7        |
| 2.2.1    | Business-Servicekatalog .....   | 7        |
| 2.2.2    | Technischer Kennzahlenkatalog .....   | 7        |
| 2.2.3    | Organisatorische Service Level .....  | 7        |
| 2.2.4    | Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer .....   | 8        |
| 2.2.5    | Service-Verzeichnis .....   | 8        |
| <b>3</b> | <b>Servicekonzept .....</b>   | <b>9</b> |
| 3.1      | Übergreifendes IT-Service-Management der TI .....   | 9        |
| 3.2      | Rollen .....  | 9        |
| 3.2.1    | Begriffserläuterungen .....   | 9        |
| 3.2.1.1  | Servicenehmer .....   | 9        |
| 3.2.2    | TI-Service .....  | 9        |
| 3.2.3    | TI-ITSM-Teilnehmer.....   | 9        |
| 3.2.3.1  | Anbieterkonstellationen .....   | 11       |
| 3.2.4    | DVO .....   | 13       |
| 3.2.5    | Gesamtverantwortlicher TI (GTI).....  | 13       |
| 3.2.6    | Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer .....  | 13       |
| 3.2.7    | Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED) .....   | 13       |
| 3.2.8    | Full-Service-SPED (Service Provider endnutzernahe Dienste und Anbieter<br>VPN-Zugangsdienst gleichzeitig) ..... | 14       |
| 3.2.9    | Anbieter .....  | 14       |
| 3.2.10   | Hersteller dezentraler Produkte .....   | 14       |
| 3.2.11   | Hersteller zentraler Produkte .....   | 14       |
| 3.2.12   | Gematik-Test in der TU .....  | 14       |
| 3.2.13   | Anwender .....  | 15       |
| 3.3      | Servicemodell .....   | 15       |
| 3.3.1    | Servicekomponenten .....  | 15       |
| 3.3.2    | Servicezerlegung .....  | 15       |
| 3.3.2.1  | Legende: .....  | 16       |
| 3.3.3    | Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI] .....   | 17       |
| 3.3.3.1  | Legende: .....  | 17       |
| 3.4      | Supportkonzept .....  | 18       |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 3.4.1    | Begriffserläuterungen .....   | 18        |
| 3.4.2    | Supportstruktur .....   | 19        |
| 3.4.2.1  | Varianten zwischen Anwender, SPED und VPN-Zugangsdienst.....          | 19        |
| 3.4.2.2  | Anwendersupport .....   | 19        |
| 3.4.2.3  | Prozessübergreifende Kommunikation .....                              | 20        |
| 3.4.2.4  | Übersicht der 1st- und 2nd/3rd-Level-Supportstruktur im TI-ITSM ..... | 21        |
| 3.4.3    | User Help Desk (UHD) des SPED .....                                   | 21        |
| 3.4.4    | Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer .....           | 22        |
| <b>4</b> | <b>Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer .....</b>   | <b>23</b> |
| 4.1      | Begriffserläuterungen .....   | 23        |
| 4.1.1    | Anbietertypsteckbrief .....   | 23        |
| 4.2      | Allgemeine Anforderungen .....  | 23        |
| 4.2.1    | Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer .....                 | 23        |
| 4.2.2    | Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten .....          | 24        |
| 4.3      | Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) .....                   | 24        |
| 4.3.1    | Verantwortlichkeiten .....  | 25        |
| 4.3.2    | Serviceleistungen .....   | 25        |
| 4.4      | Anbieter VPN-Zugangsdienst .....                                      | 25        |
| 4.4.1    | Verantwortlichkeiten .....  | 25        |
| 4.5      | Service Level (vorgangsübergreifend) .....                            | 26        |
| 4.5.1    | Begriffserläuterungen .....   | 26        |
| 4.5.1.1  | Quantil .....   | 26        |
| 4.5.1.2  | Reaktionszeit .....   | 26        |
| 4.5.1.3  | Lösungszeit .....   | 26        |
| 4.5.1.4  | Verifikationsfrist .....  | 26        |
| 4.5.2    | Incident Management .....   | 26        |
| 4.5.3    | Reporting .....   | 29        |
| 4.5.4    | Datenaufbewahrung .....   | 30        |
| <b>5</b> | <b>Anhang A – Verzeichnisse .....</b>                                 | <b>31</b> |
| 5.1      | Abkürzungen .....   | 31        |
| 5.2      | Glossar .....   | 32        |
| 5.3      | Abbildungsverzeichnis .....   | 32        |
| 5.4      | Tabellenverzeichnis .....   | 32        |
| 5.5      | Referenzierte Dokumente .....   | 33        |
| 5.5.1    | Dokumente der gematik .....   | 33        |
| 5.5.2    | Weitere Dokumente .....   | 33        |

---

# 1 Einordnung des Dokumentes

---

## 1.1 Zielsetzung

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

## 1.2 Zielgruppe

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

## 1.3 Geltungsbereich

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

## 1.4 Abgrenzung des Dokuments

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

- Verrügbareit und Performanceangaben zur TI [gemSpec\_Perf],
- Produkttypspezifikationen und ihren Produkttypsteckbriefen,
- Servicekataloge
- Betriebsrichtlinie [gemRL\_Betr\_TI],
- Anbietertypsteckbriefe.

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

## 1.5 Methodik

### 1.5.1 Anforderungen

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

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

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 Grundlagen des Betriebs

---

### 2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts

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

### 2.2 Begriffserläuterungen

#### 2.2.1 Business-Servicekatalog

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

Der Business-Servicekatalog wird in TIP1-A\_6367 definiert.

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

#### 2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog

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

##### **TIP1-A\_7258 - Definition eines Technischen Kennzahlenkataloges**

TI-ITSM-Teilnehmer (außer FD VSDM und TSP eGK) MÜSSEN für jeden anderen TI-ITSM-Teilnehmern angebotenen Service Kennzahlen in einem Technischen Kennzahlenkatalog an den Gesamtverantwortlichen TI liefern.

[<=]

##### **TIP1-A\_7259 - Mindestinhalte des Technischen Kennzahlenkataloges**

TI-ITSM-Teilnehmer, die nach TIP1-A\_7258 einen Technischen Kennzahlenkatalog liefern, MÜSSEN die Qualität der angebotenen Services in den Parametern Performance, Bearbeitungszeit, Durchsatz und Verfügbarkeit definieren.

[<=]

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

#### 2.2.3 Organisatorische Service Level

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

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

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

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

#### **2.2.4 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer**

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

Der Tabelle Tab\_KPT\_Betr\_TI\_001 TI-ITSM-Teilnehmer kann entnommen werden, durch welche Anbieter-Rolle eine Unterstützungsleistung für welche Services erfolgt, diese nur optional erfolgt oder ob sie ausbleibt.

Die Unterstützungsleistungen gliedern sich auf in

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

#### **2.2.5 Service-Verzeichnis**

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

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



---

## 3 Servicekonzept

---

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

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

### 3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI

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

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

### 3.2 Rollen

Im Folgenden sind die Rollen, Aufgaben und Verantwortlichkeiten der TI-ITSM-Teilnehmer dargestellt.

#### 3.2.1 Begriffserläuterungen

##### 3.2.1.1 Servicenehmer

Ein Servicenehmer nutzt eine Serviceleistung eines TI-ITSM-Teilnehmer. Servicenehmer können SPEDs, andere Anbieter oder Anwender sein.

##### 3.2.2 TI-Service

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

Ein TI-Service ist eine durch einen TI-ITSM-Teilnehmer erbrachte Dienstleistung in der TI. Nutzer von TI-Services sind TI-ITSM-Teilnehmer und Anwender.

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

##### 3.2.3 TI-ITSM-Teilnehmer

Das IT-Service Management der TI wird als TI-ITSM bezeichnet. Die Teilnehmer am TI-ITSM werden als TI-ITSM-Teilnehmer bezeichnet. Die TI-ITSM-Teilnehmer sind in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_001 TI-ITSM-Teilnehmer aufgeführt.

In der üblichen Konstellation wird ein Anbieter operativer Betriebsleitungen alle ihm zugeordneten Anforderungen selbst erfüllen und den Betrieb seines Produktes und die Bereitstellung eines UHD selbst übernehmen. Für diesen Fall gelten die folgend beschriebenen Regelungen für die Teilnahme am TI-ITSM. Abweichungen davon sind im Kapitel 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen aufgeführt.

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Teilnehmer am TI-ITSM:

**Tabelle 1: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_001 TI-ITSM-Teilnehmer**

| <b>Rolle<br/>(Anbieter/Hersteller/Verantwortliche)</b> | <b>Teilnahme am<br/>TI-ITSM</b> |
|--|---------------------------------|
| SPED   | ja                              |
| Anbieter KTR-AdV                                       | ja                              |
| Full-Service-SPED                                      | ja                              |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst *                           | ja                              |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst mit UA **                   | nein                            |
| UA des Anbieters VPN-Zugangsdienst **                  | ja                              |
| Anbieter Zentrale Platforddienste                      | ja                              |
| Anbieter Fachdienst VSDM                               | ja                              |
| Gematik Test   | ja                              |
| Gematik Betrieb  | ja                              |
| Gesamtverantwortlicher TI (GTI)                        | ja                              |
| Anbieter weiterer Anwendungen                          | ja                              |
| Anbieter Service Monitoring                            | ja                              |
| Anbieter HBA   | ja                              |
| Anbieter SMC-B / HSM-B                                 | ja                              |
| Anbieter TSP X.509 nonQES eGK                          | ja                              |
| Anbieter TSP X.509 Root-CA                             | ja                              |
| Anbieter TSP CVC eGK                                   | ja                              |
| Anbieter CVC-Root-CA                                   | ja                              |
| Anbieter KOM-LE  | ja                              |
| Dienstleister vor Ort (DVO)                            | nein                            |
| Hersteller eHealth-KT                                  | nein                            |
| Hersteller Mob-KT                                      | nein                            |
| Hersteller Konnektor                                   | nein                            |
| Hersteller Primärsysteme                               | nein                            |

\*) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nur in Konstellation I

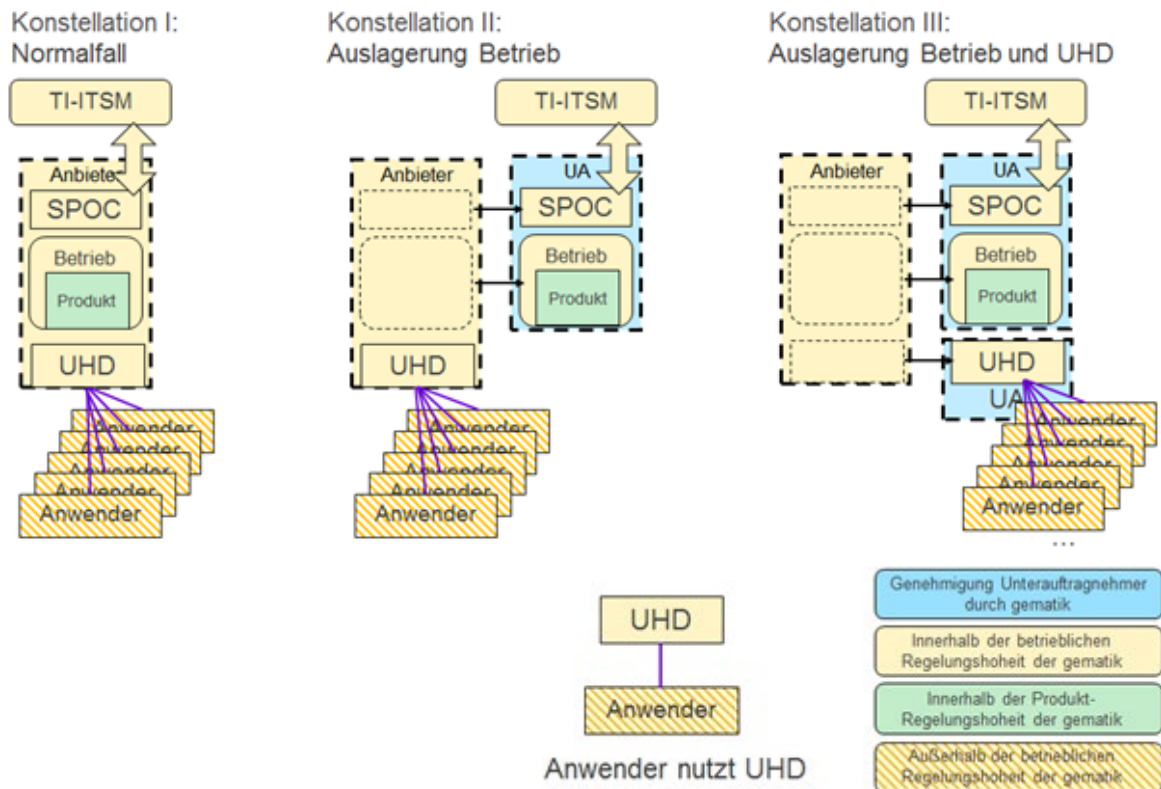
\*\*) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nur in Konstellation II und III der Unterauftragnehmer, der den Betrieb des Produktes übernimmt

Die TI-ITSM-Teilnehmer sind Anbieter oder SPEDs in der TI. Sie sind eindeutig durch die von der gematik vergebene Teilnehmer-ID (TID) identifiziert.

Hersteller, Leistungserbringer, Versicherte und DVOs sind keine TI-ITSM-Teilnehmer.

### 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen

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



**Abbildung 1 Anbieterkonstellation**

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

Die Verantwortung für die Erfüllung der Regelungen des Vertrages gegenüber der gematik trägt auch im Falle der Beauftragung von Unterauftragnehmern weiterhin ausschließlich der zugelassene Anbieter. Solange der Anbieter die Erfüllung der Anforderungen für den Betrieb seiner Produkte sowie für die Bereitstellung eines UHD selbst übernimmt, nimmt er die Normkonstellation nach Kapitel 3.2.3 ein und ist TI-ITSM-Teilnehmer. Er erbringt die erforderlichen Nachweise selbst.

- Konstellation I (Normalfall):

Der Anbieter ist TI-ITSM-Teilnehmer und erbringt die erforderlichen Nachweise selbst.

- Konstellation II (Auslagerung Betrieb):

Der Anbieter kann sich bereits im Zulassungsverfahren durch seinen Unterauftragnehmer nach § 13 SGB X vertreten lassen und die erforderlichen Nachweise wie z.B. Betriebshandbuch, Anbietererklärung und Prozessprüfung bereits durch diesen erbringen lassen. Dann nimmt der Anbieter die Konstellation II ein. Die zum Nachweis der Anforderungen für den User Help Desk (UHD) erforderliche Anbietererklärung übernimmt

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

Dazu gehört auch die ausschließliche Teilnahme des Unterauftragnehmers an den TI-ITSM-Prozessen der gematik. Somit ist der Anbieter dann, abweichend von der Regelung nach Kap. 3.2.3, nicht selbst im TI-ITSM vertreten. Somit sind nur diejenigen Dienstleister im TI-ITSM vertreten, welche die betrieblichen Anforderungen an die Betriebsleistungen tatsächlich wahrnehmen.

- **Konstellation III (Auslagerung Betrieb und UHD):**

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

Auch in der Konstellation III ist der Unterauftragnehmer ausschließlicher Teilnehmer an den TI-ITSM-Prozessen der gematik und der Anbieter, abweichend von der Regelung nach Kap. 3.2.3, nicht selbst im TI-ITSM vertreten. Der zweite Unterauftragnehmer, der die Bereitstellung des UHD übernimmt, ist ebenfalls nicht im TI-ITSM vertreten.

Den TI-ITSM-Teilnehmern als auch den Anbietern eines UHD ist je nach Konstellation ein definierter Anforderungshaushalt im Anbietertypsteckbrief zugeordnet.

#### **TIP1-A\_7260 - Mindesterreichbarkeitszeiten im Anwendersupport**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, die lt. TIP1-A\_7266 einen UHD besitzen, **MÜSSEN** im **Anwendersupport** die gleichen Mindesterreichbarkeitszeiten einhalten:  
Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an gesetzlichen Feiertagen].[<=]

#### **TIP1-A\_7261 - Erreichbarkeit der TI-ITSM-Teilnehmer untereinander**

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

#### **TIP1-A\_7262 - Haupt- und Nebenzeit der TI-ITSM-Teilnehmer**

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

#### **TIP1-A\_7263 - Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer **MÜSSEN** sicherstellen, dass im Rahmen der von ihnen zu verantwortenden Servicekomponenten nur von der gematik zugelassene Produkte eingesetzt werden und diese spezifikationskonform betrieben werden.[<=]

### 3.2.4 DVO

Dienstleister vor Ort (DVOs) sind natürliche Personen. Sie unterstützen den Anwender in allen Belangen hinsichtlich der TI. Sie lösen Probleme im dezentralen Bereich. Störungsmeldungen werden durch den DVO entweder im Rahmen seiner Tätigkeit bei einem SPED oder aber über den UHD des VPNZugD qualifiziert weitergeleitet. Störungen und Probleme, die sich nur durch Unterstützung aus dem zentralen Bereich der TI lösen lassen, werden von ihnen entsprechend weitergeleitet.

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

### 3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI)

Der Gesamtverantwortliche TI (GTI) übernimmt die

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

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

### 3.2.6 Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer

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

### 3.2.7 Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED)

Der Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED) ist ein Unternehmen, welches DVO beschäftigt und für die Betreuung der Anwender bei TI-relevanten Themen DVOs einsetzt.

Der SPED unterstützt den Anwender bei der Beschaffung und Installation der dezentralen Komponenten. Er bietet ihm einen User Help Desk (UHD) an. Der UHD unterstützt die Anwender und leitet Anfragen und Störungen, die nicht durch den UHD selbst beantwortet werden können zum 2nd/3rd-Level-Support weiter.

Er kann optional auch Anbieter VPN-Zugangsdienst sein. Darüber hinaus kann der SPED grundsätzlich weitere Dienste anbieten.

Der SPED hat mit der gematik einen Kooperationsvertrag bzgl. seiner beim Anwender anzubietenden Leistungen und seiner betrieblichen Mitwirkungspflichten geschlossen (eine der Voraussetzungen um SPED zu sein) und nimmt am TI-ITSM teil. Der SPED verpflichtet sich im Kooperationsvertrag zur regelmäßigen Schulung seiner als DVO eingesetzten Mitarbeiter.

Der SPED ist für die Erbringung der Unterstützungsleistung gemäß Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer verantwortlich.

### **3.2.8 Full-Service-SPED (Service Provider endnutzernahe Dienste und Anbieter VPN-Zugangsdienst gleichzeitig)**

Der Service Provider endnutzernahe Dienste kann optional auch Anbieter VPN-Zugangsdienst sein. Tritt der SPED ausschließlich in genau dieser Konstellation (SPED und Anbieter VPN-Zugangsdienst) auf, nimmt er die Rolle des Full-Service-SPED ein.

Diese Rolle ist aus Anwendersicht zu begrüßen, da der Full-Service-SPED alle Themen im dezentralen Bereich abschließend aus einer Hand bearbeitet.

### **3.2.9 Anbieter**

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

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

### **3.2.10 Hersteller dezentraler Produkte**

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

### **3.2.11 Hersteller zentraler Produkte**

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

Produkte werden durch die gematik zugelassen. Mit dieser Zulassung wird zugleich die Verkaufsgenehmigung erteilt. Nach der ausgesprochenen Zulassung endet die Geschäftsbeziehung zur gematik.

Produktiv zugelassene zentrale Produkte werden durch zugelassene Anbieter für die Serviceerbringung betrieben. Daher werden betriebliche Anforderungen ausschließlich an Anbieter gerichtet.

### **3.2.12 Gematik-Test in der TU**

Die gematik (Test) ist für die Durchführung der Zulassungstests der Produkte in der TU zuständig. Produktiv zugelassene Anbieter müssen in der Referenzumgebung (RU) und Testumgebung (TU) Referenzen der betriebenen Produkte vorhalten. Bei Störungen der



Referenzprodukte und Beeinträchtigung der Testdurchführung stellt die gematik in der Rolle „Test“ gegen die Anbieter der Referenzobjekte Tickets ein.

### **3.2.13 Anwender**

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

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

## **3.3 Servicemodell**

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

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

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

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

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

### **3.3.1 Servicekomponenten**

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

Die Tabelle Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer zeigt die differenzierten Mitwirkungspflichten von TI-ITSM-Teilnehmern bezüglich der unterstützenden Servicekomponenten (SK).

### **3.3.2 Servicezerlegung**

TI-Services werden in Servicekomponenten zerlegt.

## TIP1-A\_7266 - Mitwirkungspflichten im TI-ITSM-System

Alle TI-ITSM-Teilnehmer **MÜSSEN** die Mitwirkungspflichten nach Tabelle

Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer befolgen.[<=]

**Tabelle 2: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer**

|   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|---|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| Eigener Service                                 | E    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| Unterstützungsservice                           | U    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| Vermittler der Unterstützungsservice            | V    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| Unterstützung optional                          | O    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| Keine verpflichtende Verbindung                 | .    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| Servicekomponenten (SK)                         | ID's | A | B | C | D | E | F | G | H | I | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T |  |
|   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| SK FD VSDM                                      | 1    | V | V | V | V | V | E | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |  |
| SK Signatur und Verschlüsselung                 | 2    | O | . | O | . | V | . | . | . | . | . | V | V | V | . | V | . | U | . | . |  |
| SK Zugang zur TI                                | 3    | . | . | E | E | V | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |  |
| SK Sicherer Internetzugang                      | 4    | . | . | E | E | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |  |
| SK Konnektor Konfigurationsservice des LE       | 6    | E | . | E | U | V | . | . | . | . | . | . | V | . | . | . | . | . | . | . |  |
| SK mobiles Kartenterminal Konfigurationsservice | 7    | E | . | E | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |  |
| SK eHealth-Kartenterminal Konfigurationsservice | 8    | E | . | E | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |  |
| SK Administration PVS des LE )*                 | 9    | U | . | U | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |  |
| SK initiale Integration SMC-B des LE            | 10   | U | . | U | U | . | . | . | . | . | . | U | U | . | . | . | . | . | . | . |  |
| SK Anbindung Bestandsnetze                      | 11   | U | . | U | U | U | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | U | . |  |
| SK Konfigurationsdienst                         | 12   | . | . | V | V | E | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |  |
| SK Verzeichnisdienst                            | 13   | . | . | V | V | E | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | U | . | . |  |
| SK Zentrales Netz                               | 14   | . | . | V | V | E | U | . | . | . | . | . | . | . | U | . | U | U | . | U |  |
| SK Zeitdienst                                   | 15   | . | . | V | V | E | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . |  |
| SK Namensdienst                                 | 16   | . | . | V | V | E | U | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | U | . | U |  |
| SK TSL Dienst                                   | 17   | . | . | V | V | E | . | . | . | . | . | U | U | U | . | . | U | . | . | . |  |
| SK Intermediär                                  | 19   | . | . | V | V | E | V | . | . | . | . | . | . | U | . | . | . | . | . | . |  |
| SK CVC Root CA                                  | 20   | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | E | . | . | . |  |
| SK TSP CVC                                      | 21   | . | . | V | V | E | . | . | . | . | . | E | E | . | . | E | U | . | . | . |  |
| SK X.509 Root CA                                | 22   | . | . | V | V | E | . | . | . | . | . | . | . | . | E | . | . | . | . | . |  |
| SK TSP X.509                                    | 23   | . | . | V | V | E | . | . | . | . | . | E | E | E | . | . | . | . | . | . |  |
| SK weitere Anwendungen                          | 26   | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | . | E | . | E |  |
| Anbieten eines User Help Desks (UHD)            | 100  | E | . | E | E | . | . | . | . | . | . | E | E | . | . | . | . | E | . | . |  |

\* Die Administration PVS des LE erfolgt außerhalb der Regelungshoheit der gematik

### 3.3.2.1 Legende:

Die Tabelle ist folgendermaßen lesbar:

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

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

E: eigener Service

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

U: Unterstützungsservice

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

V: Vermittelnder Anwendungsservice



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

#### O: Optionale Unterstützung

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

### 3.3.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL\_Betr\_TI]

Aufgrund der Mitwirkungs- und Unterstützungsverpflichtungen gemäß Tabelle 3: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer besteht eine übergreifende Mitwirkungspflicht am TI-ITSM der gematik.

Folgende Tabelle zeigt die Mitwirkungsverpflichtung in den aufgeführten ITIL-Betriebsprozessen der gematik gemäß Richtlinie Betrieb [gemRL\_Betr\_TI]:

**Tabelle 3: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM**

| Mitwirkung in den ITIL-Prozessen:<br>(Auslöser / Empfänger) |      | ID's | Anbietertyp SPED | Anbietertyp KTR-AdV | Anbietertyp Full-Service-SPED | Anbietertyp VPN-Zugangsdienst | Anbieter ZPD | Fachdienst VSDM | gematik Test | gematik Betrieb | Gesamtverantwortlicher TI (GTI) | Anbieter Service Monitoring | Anbietertyp HBA | Anbietertyp SMC-B / HSM-B | Anbieter TSP X.509 nonQES eGK | Anbietertyp X.509 Root-CA | Anbietertyp TSP CVC eGK | Anbietertyp CVC-Root-CA | Anbietertyp Fachdienst KOM-LE | aaAdGNetG | aaAdG&aaAdGNetG-TI |
|---|------|------|------------------|---------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------|--------------------|
|   |      |      | A                | B                   | C                             | D                             | E            | F               | G            | H               | I                               | K                           | L               | M                         | N                             | O                         | P                       | Q                       | R                             | S         | T                  |
| Incident Mgmt   | INC  | I    | A/E              | A                   | A/E                           | A/E                           | A/E          | A/E             | A            | A               | A                               | A/E                         | A/E             | A/E                       | A/E                           | A/E                       | .                       | .                       | A/E                           | A         | A/E                |
| Problem Mgmt  | PRO  | II   | A/E              | A                   | A/E                           | A/E                           | A/E          | A/E             | A            | A               | A/E                             | A/E                         | A/E             | A/E                       | A/E                           | A/E                       | .                       | .                       | A/E                           | .         | A/E                |
| Change Mgmt   | CHG  | III  | A/E              | A/E                 | A/E                           | A/E                           | A/E          | A/E             | A            | A               | A/E                             | A/E                         | A/E             | A/E                       | A/E                           | A/E                       | A/E                     | A/E                     | A/E                           | .         | A/E                |
| Servicekatalog Management                                   | SKM  | IV   | .                | .                   | .                             | .                             | .            | .               | .            | .               | .                               | .                           | .               | .                         | .                             | .                         | .                       | .                       | .                             | .         | .                  |
| Service Level Mgmt  | SLM  | V    | A/E              | .                   | A/E                           | A/E                           | A/E          | A/E             | .            | .               | .                               | A/E                         | A/E             | A/E                       | A/E                           | A/E                       | A/E                     | .                       | A/E                           | .         | .                  |
| Request Fulfillment   | RF   | VI   | A                | A                   | A                             | A                             | E            | A               | A/E          | A/E             | A/E                             | E                           | A               | A                         | A                             | A/E                       | A                       | A/E                     | A                             | .         | A                  |
| Performance Mgmt  | Perf | VII  | .                | .                   | A                             | A                             | A            | A               | .            | .               | E                               | A                           | A               | A                         | A                             | .                         | .                       | .                       | A                             | .         | .                  |
| Knowledge Mgmt  | KM   | VIII | A/E              | A/E                 | A/E                           | A/E                           | A/E          | A/E             | A/E          | A/E             | A/E                             | A/E                         | A/E             | A/E                       | A/E                           | A/E                       | A/E                     | A/E                     | A/E                           | E         | A/E                |
| Configuration Mgmt  | CM   | IX   | A/E              | A/E                 | A/E                           | A/E                           | A/E          | A/E             | A/E          | A/E             | A/E                             | A/E                         | A/E             | A/E                       | A/E                           | A/E                       | A/E                     | A/E                     | A/E                           | .         | .                  |
| Notfall Mgmt  | NM   | X    | .                | E                   | A/E                           | A/E                           | A/E          | A/E             | A/E          | A/E             | A/E                             | A/E                         | A/E             | A/E                       | A/E                           | A/E                       | A/E                     | A/E                     | A/E                           | .         | A/E                |

#### 3.3.3.1 Legende:

A: Auslöser in INC, PRO, CHG

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

E: Empfänger von INC, PRO, CHG

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

Auslöser und Empfänger im SKM

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

A/E: Auslöser und Empfänger im SLM

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

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

#### A/E: Auslöser und Empfänger im RF

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

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

#### A/E: Auslöser und Empfänger im Perf

Auslöser (A) ist, wer Performancereports sendet.

Empfänger (E) ist die gematik.

#### A/E: Auslöser und Empfänger im KM

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

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

#### A/E: Auslöser und Empfänger im CM

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

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

#### A/E: Auslöser und Empfänger im NM

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

Empfänger (E) stellen einen Notfall-Ansprechpartner bereit.

### **3.4 Supportkonzept**

Aufbauend auf der Servicearchitektur wird nachfolgend das Supportkonzept beschrieben.

#### **3.4.1 Begriffserläuterungen**

##### **Supportverantwortung**

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

##### **Lösungsverantwortung**

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

##### **1st Level Support**

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

##### **2nd / 3rd Level Support**

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

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

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

### **3.4.2 Supportstruktur**

#### **3.4.2.1 Varianten zwischen Anwender, SPED und VPN-Zugangsdienst**

##### **1. Full-Service-SPED**

Der Full-Service-SPED bietet dem Anwender alle Leistungen im dezentralen Bereich einschließlich der Leistungen des VPN-Zugangsdienstes an. Er bietet einen vollständigen 1st Level Support (UHD) und löst alle Probleme in der LE-Umgebung abschließend. Übergreifende Probleme adressiert er an die Lösungsverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer über das TI-ITSM-System.

##### **2. VPN-Zugangsdienst (verpflichtend) und SPED (optional) separat**

Der Leistungserbringer hat getrennt Regelungen mit dem Anbieter VPN-Zugangsdienst und optional mit einem SPED getroffen.

Sofern beauftragt übernimmt der SPED im Auftrag des Anwenders (LE) die Beschaffung, Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der dezentralen Komponenten.

Bei Fragen und Störungen wendet sich der Anwender (LE) an den UHD des SPED – sofern beauftragt –, ansonsten an den UHD des VPN-ZugD, der diese entweder in Eigenverantwortung löst oder zur Lösungsunterstützung an andere Anbieter über das TI-ITSM-System weiterleitet.

#### **3.4.2.2 Anwendersupport**

Die folgende Abbildung zeigt den Support für den Anwender. Es gibt drei farblich unterschiedene Varianten:

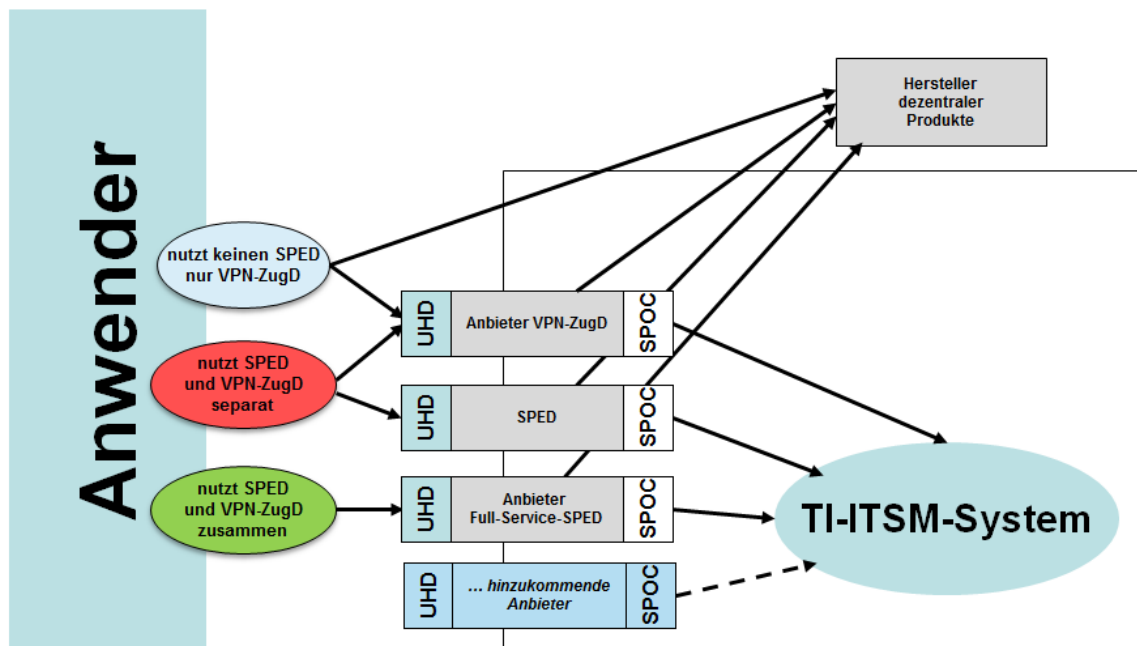


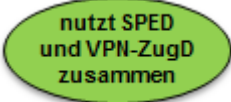

Abbildung 2: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders (exemplarisch)

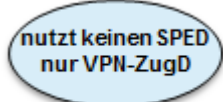
### 3.4.2.3 Prozessübergreifende Kommunikation

Für die TI-ITSM-Prozesse nach den übergreifenden Richtlinien zum Betrieb der TI erfolgt die übergreifende Kommunikation der TI-ITSM-Teilnehmer über das „TI-ITSM-System“.

Die drei Varianten sind in der folgenden Tabelle detaillierter dargestellt:

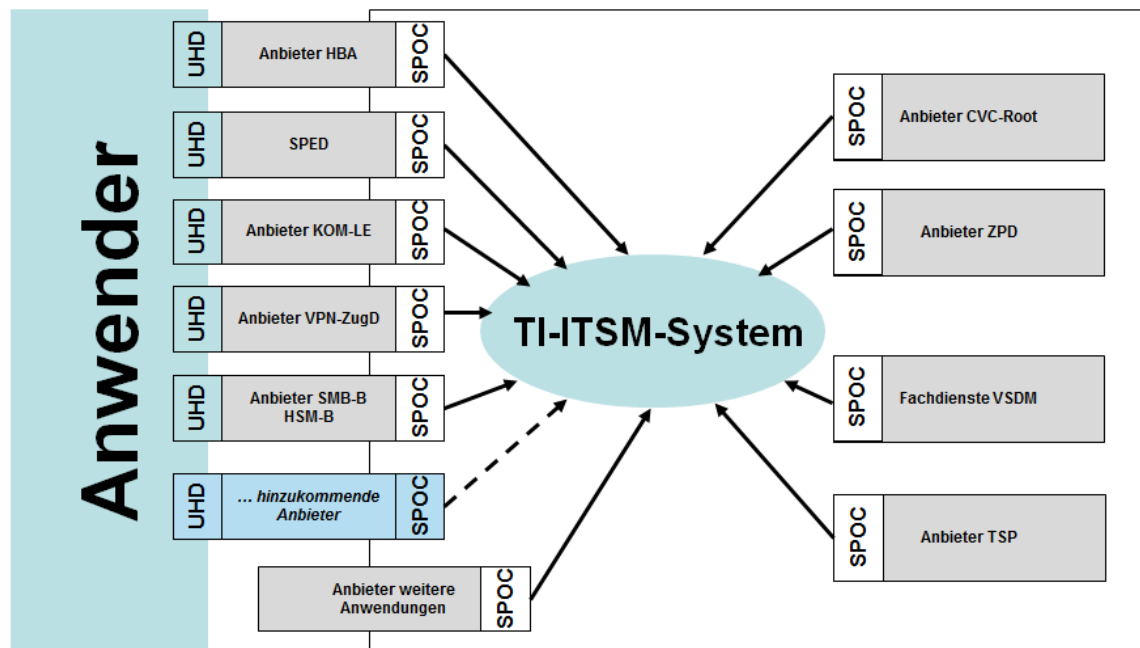
Tabelle 4: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_021 Supportvarianten aus Anwendersicht

| Supportmodell   | Beauftragt                | Service  |
|---|---------------------------|--|
| Full-Service<br>(grün)<br> | SPED                      | Der SPED ist für den kompletten Support des Anwenders zuständig. Er ist außerdem selbst auch Anbieter des VPN-Zugangsdienstes oder kooperiert mit einem.<br>Folgende zwei Varianten sind möglich: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPED ist gleichzeitig auch Anbieter VPN-Zugangsdienst</li> <li>2. Der SPED kooperiert mit einem Anbieter VPN-Zugangsdienst.</li> </ol> |
| SPED, VPN<br>(rot)<br>     | SPED+VPN                  | Der SPED ist für den Support des Anwenders zuständig mit Ausnahme des VPN-Zugangsdienstes, den der Anwender separat beauftragt.  |
| VPN<br>(blau)   | „Selfservice“ + VPN, oder | Der VPN-Zugangsdienst leitet alle Anfragen an den serviceverantwortlichen Anbieter weiter. Störungen auf dezentraler Seite löst der VPN-   |

|   |           |                      |
|---|-----------|----------------------|
|  | DVO + VPN | Zugangsdienst nicht. |
|---|-----------|----------------------|

### 3.4.2.4 Übersicht der 1st- und 2nd/3rd-Level-Supportstruktur im TI-ITSM

Die folgende Abbildung zeigt die Supportstruktur im TI-ITSM:



**Abbildung 3: Abb\_KPT\_Betr\_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support UHD/SPOC/TI-ITSM-Teilnehmer (exemplarisch)**

Alle am TI-ITSM teilnehmenden **Anbieter** etablieren jeweils einen Single-Point-of-Contact (SPOC).

Die **SPEDs** und die Anbieter **VPN-Zugangsdienst** stellen für ihre Anwender einen 1st-Level-Support inklusive UHD bereit.

Die **Versicherten** erhalten den 1st-Level-Support durch die Anbieter der eGK. Dies liegt außerhalb des TI-ITSM.

Die 1st-Level-UHD von HBA, SMC-B / HSM-B liegen außerhalb der TI.

### 3.4.3 User Help Desk (UHD) des SPED

Mit dem SPED wird in einem Kooperationsvertrag die Bereitstellung eines UHD als zentrale Kommunikationsschnittstelle für Supportanfragen der Anwender vereinbart.

Der UHD verantwortet die Behebung von Störungen, die der Anwender gemeldet hat, sowie die Bearbeitung von allgemeinen Anfragen der Anwender/DVO im 1st Level Support zu den Basisservices:

- Signatur und Verschlüsselung,

- Zugang Bestandsnetze,
- Sicherer Internetzugang,
- Zugang zur TI

zu den Anwendungsservices:

- Versichertenstammdatenmanagement (VSDM)
- weitere Anwendungen

und zu Bereitstellung und Betrieb von Konnektor, eHealth-KT und Mob-KT sowie weiteren Anwendungen.

Kann die Lösung nicht im 1st Level Support erfolgen, erfolgt eine Weitergabe an den 2nd/3rd-Level-Support über den SPOC des lösungsverantwortlichen Anbieters über das TI-ITSM-System.

#### **3.4.4 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer**

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

---

## 4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer

---

### 4.1 Begriffserläuterungen

#### 4.1.1 Anbietertypsteckbrief

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

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

### 4.2 Allgemeine Anforderungen

#### 4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer

##### Definition von Serviceleistungen

##### **TIP1-A\_6367 - Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN alle von ihnen angebotenen TI Services und -qualitäten gegenüber den Anwendern und anderen Anbietern in einem Business-Servicekatalog dokumentieren und diese Dokumentation der gematik vorlegen.

[<=]

##### **TIP1-A\_6359 - Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN sicherstellen, dass alle zu ihrer Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Anbieter im Sinne eines Servicekataloges der unterstützenden Services definiert sind.

[<=]

##### Überwachung

##### **TIP1-A\_6360 - Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN die von anderen beteiligten Anbietern an sie bereitgestellten Leistungen bezüglich deren Eignung im Betrieb kontrollieren und Optimierungsbedarf der gematik mitteilen.

[<=]

##### **TIP1-A\_6388 - Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN für die von ihnen verantworteten Serviceeinheiten ein lokales ITSM etablieren.

[<=]

#### **TIP1-A\_6390 - Mitwirkung im TI-ITSM durch Anbieter und SPEDs**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN die in den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI] geforderten Anbieter-Schnittstellen bereitstellen und ihren Mitwirkungspflichten gegenüber der gematik und den anderen Teilnehmern nachkommen.

[<=]

#### **Erreichbarkeit UHD, Meldungsquittung, Status, Weiterleitung**

#### **TIP1-A\_6389 - Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN sicherstellen, dass ihre verantworteten UHDs bzw. SPOCs (entsprechend Abb\_KPT\_Betr\_02)

- innerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch und telefonisch
- außerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch

erreichbar sind.

[<=]

#### **TIP1-A\_6393 - Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen**

Anbieter und SPED MÜSSEN von ihnen nicht lösbare Anwenderanfragen/Störungsmeldungen an den lösungsverantwortlichen Anbieter delegieren oder begründet ablehnen.

[<=]

#### **Koordination von Serviceleistung**

#### **TIP1-A\_6377 - Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN im Rahmen der Service- und Supporterbringung die erforderlichen Leistungen von produktverantwortlichen Anbietern, Herstellern und Drittanbietern integrieren und koordinieren.

[<=]

#### **TIP1-A\_6415 - Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN bei der Delegation von Aufgaben an durch sie beauftragte Anbieter, Hersteller oder Drittanbieter weiterhin ihre Serviceverantwortung gegenüber ihren Servicenehmern und der gematik wahrnehmen.

[<=]

### **4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten**

#### **TIP1-A\_6371 - 2nd/ 3rd-Level-Support: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter**

Jeder Anbieter MUSS für die an der TI teilnehmenden anderen Anbieter/SPEDs einen Single-Point-of-Contact (SPOC) benennen über den sein 2nd/3rd-Level-Support erreichbar ist.

[<=]

### **4.3 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)**

#### **Kooperationsvertrag und Beschäftigung eines DVO**

#### **TIP1-A\_6456 - Regelmäßige Schulungen der DVO durch den SPED**



Der SPED MUSS seine als DVO eingesetzten Mitarbeiter bzgl. des Einsatzes für die TI regelmäßig schulen, um eine hohe Qualität der DVOs zu gewährleisten.

[<=]

**TIP1-A\_6457 - Vorlage eines Mustervertrages durch den SPED**

Der SPED MUSS vor Abschluss des Kooperationsvertrages mit der gematik einen Mustervertrag als SPED gegenüber dem Leistungserbringer der gematik zur Prüfung vorlegen.

[<=]

**TIP1-A\_6372 - Kooperationsvertrag mit der gematik**

Der SPED MUSS mit der gematik einen Kooperationsvertrag bzgl. seiner beim Anwender anzubietenden Leistungen und seiner betrieblichen Mitwirkungspflichten abschließen.

[<=]

**TIP1-A\_6410 - Verpflichtung zur Dokumentation von Service Levels im Anwendersupport des SPED**

Der SPED MUSS die Service Level im Anwendersupport gegenüber der gematik dokumentieren und die gematik über Änderungen informieren. Hierbei MUSS der SPED eine Einteilung in eine oder mehrere verschiedene Serviceklassen (logische Gruppierungen von Service Levels in einer definierten Servicequalität, z.B. Gold, Silber, Bronze) vornehmen.

[<=]

Hinweis: Die gematik behält sich vor, die Information zu den Service Levels im Anwendersupport auf ihrer Homepage zu veröffentlichen.

#### **4.3.1 Verantwortlichkeiten**

**TIP1-A\_6387 - Produktverantwortung des SPED**

Der SPED MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm zu verantwortenden Serviceeinheiten nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.

[<=]

#### **4.3.2 Serviceleistungen**

**TIP1-A\_6396 - Vor-Ort-Support bei Anwendern durch den SPED**

Der SPED MUSS sicherstellen, dass bei Bedarf Supportleistungen beim Anwender vor Ort durchgeführt werden können.

[<=]

### **4.4 Anbieter VPN-Zugangsdienst**

#### **4.4.1 Verantwortlichkeiten**

**TIP1-A\_6455 - Verpflichtung zur Dokumentation von Service Levels im Anwendersupport des Anbieters VPN-Zugangsdienst**

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS alle Service Levels im Anwendersupport im Rahmen der Zulassung dokumentieren und die gematik über Änderungen informieren. Hierbei MUSS der Anbieter VPN-Zugangsdienst eine Einteilung in eine oder mehrere verschiedene Serviceklassen (logische Gruppierungen von Service Levels in einer

definierten Servicequalität, z. B. Gold, Silber, Bronze) vornehmen.  
[<=]

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

## **4.5 Service Level (vorgangsübergreifend)**

### **4.5.1 Begriffserläuterungen**

#### **4.5.1.1 Quantil**

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

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

#### **4.5.1.2 Reaktionszeit**

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

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

#### **4.5.1.3 Lösungszeit**

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

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

#### **4.5.1.4 Verifikationsfrist**

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

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

## **4.5.2 Incident Management**

### **TIP1-A\_6420 - Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs**

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst und SPEDs eines 1st-Level-UHD MÜSSEN folgende Mindestservicezeiten nach Tab\_KPT\_Betr\_TI\_044 unterstützen.

**Tabelle 5: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen**

| Anbieter/SPED              | Mindestservicezeit   |
|----------------------------|--|
| SPED                       | Mo-Fr 09:00 -17:00<br>im Rahmen eines Einschichtbetriebs<br>[außer an gesetzlichen Feiertagen] |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst |  |

[<=]

Darüber hinausgehende Erreichbarkeiten sind marktindividuell zu vereinbaren.

**TIP1-A\_7265 - Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport**

TI-ITSM-Teilnehmer (außer: Fachdienste VSDM, TSP eGK, Anbieter KTR-AdV, Anbieter weitere Anwendung und die gematik) MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

**Tabelle 6: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM**

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

\* Die Reaktionszeit gilt sowohl für die Rolle Incident/Problem - Verantwortlicher als auch Incident/Problem - Unterstützer.

H (Hauptzeit): Mo - Fr 09:00 - 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an gesetzlichen Feiertagen].

N (Nebenzzeit): Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzzeit.

\*\* Abhängig vom im Business-Servicekatalog des TI-ITSM-Teilnehmers angebotenen konkreten Service

[<=]

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

#### A\_13573 - Alternative Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport

Die TI-ITSM-Teilnehmer Fachdienste VSDM, TSP eGK, Anbieter KTR-AdV und Anbieter weitere Anwendung MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

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

| Verifikationsfrist: |                     |     |   |  |     |   |  |      |
|---------------------|---------------------|-----|---|--|-----|---|--|------|
| 12                  | INC, PRO, CHG, RF** | 168 | H |  | 168 | H |  | 100% |

\* Die Reaktionszeit gilt sowohl für die Rolle Problemverantwortlicher als auch Problemunterstützer.

H (Hauptzeit): Mo - Fr 09:00 - 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an gesetzlichen Feiertagen].

N (Nebenzzeit): Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzzeit.

Alle SL sind nur der Hauptzeit (H) zugeordnet. Die Bearbeitung in der Nebenzzeit ruht und wird in der Hauptzeit wieder aufgenommen. Die Einhaltung dieses SL wird nur in der Hauptzeit gemessen.

\*\* Abhängig vom im Business-Servicekatalog des TI-ITSM-Teilnehmers angebotenen konkreten Service[<=]

### 4.5.3 Reporting

#### TIP1-A\_6419 - Reportingfrequenz des Service Level Reports

Anbieter (ausgenommen ist TSP CVC eGK) MÜSSEN die Service Level Reports monatlich – zum Ende des Monats und bis spätestens zum 5. Werktag des Folgemonats – an den GTI übermitteln.

Der Bericht umfasst einen Kalendermonat.  
[<=]

#### **4.5.4 Datenaufbewahrung**

##### **TIP1-A\_6437 - Datenaufbewahrung von Performancedaten**

Anbieter (ausgenommen ist TSP CVC eGK) MÜSSEN die Performancedaten 6 Monate aufbewahren.  
[<=]

## 5 Anhang A – Verzeichnisse

### 5.1 Abkürzungen

Tabelle 7: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_045 Abkürzungsverzeichnis

| Kürzel           | Erläuterung   |
|------------------|---|
| aAdGNetG         | Andere Anwendung des Gesundheitswesens ohne Zugriff auf Dienste der TI in angeschlossenen Netzen des Gesundheitswesens  |
| aAdG&aAdGNetG-TI | Andere Anwendung des Gesundheitswesens und andere Anwendung des Gesundheitswesens mit Zugriff auf Dienste der TI aus angeschlossenen Netzen des Gesundheitswesens |
| CMS              | Card Management System  |
| DVO              | Dienstleister-vor-Ort   |
| eGK              | elektronische Gesundheitskarte  |
| GTI              | Gesamtverantwortlicher TI   |
| gSMC-K           | gerätespezifische Security Module Card Konnektor  |
| gSMC-KT          | gerätespezifische Security Module Card Kartenterminal   |
| HBA              | Heilberufsausweise  |
| HSM-B            | Hardware Security Module-B  |
| ITSM             | IT-Service Management   |
| KT               | Kartenterminal  |
| OCSP-R Proxy     | OCSP-Responder Proxy  |
| QES              | Qualifizierte Elektronische Signatur  |
| SBV              | Servicebetriebsverantwortlicher   |
| SE               | Serviceeinheit  |
| SLA              | Service Level Agreement   |
| SL               | Service Level   |

|       |  |
|-------|--|
| SMC-B | Secure Module Card-B                   |
| SPED  | Service Provider endnutzernahe Dienste |
| SPOC  | Single Point of Contact                |
| SV    | Serviceverantwortlicher                |
| TI    | Telematikinfrastruktur                 |
| TSP   | Trust Service Provider                 |
| UFS   | Update Flag Service                    |
| UHD   | User Help Desk                         |
| VSD   | Versichertenstammdaten                 |
| VSDD  | Versichertenstammdatendienst           |
| VSDM  | Versichertenstammdatenmanagement       |

## 5.2 Glossar

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

## 5.3 Abbildungsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Abbildung 1 Anbieterkonstellation .....  | 11 |
| Abbildung 2: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders (exemplarisch) .....   | 20 |
| Abbildung 3: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support<br>UHD/SPOC/TI-ITSM-Teilnehmer (exemplarisch) ..... | 21 |

## 5.4 Tabellenverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer .....                                   | 10 |
| Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer .....          | 16 |
| Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM.....                   | 17 |
| Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht.....                    | 20 |
| Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen<br>..... | 27 |
| Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM.....                     | 27 |



|  |    |
|--|----|
| Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis ..... | 31 |
|--|----|

## 5.5 Referenzierte Dokumente

### 5.5.1 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 (Erscheinungsdatum): Titel   |
|-------------------|--|
| [gemGlossar]      | gematik: Glossar der Telematikinfrastruktur                                    |
| [gemKPT_Arch_TIP] | gematik: Konzept Architektur der TI-Plattform                                  |
| [gemRL_Betr_TI]   | gematik: Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI                          |
| [gemSpec_Perf]    | gematik: Übergreifende Spezifikation Performance und Mengengerüst TI-Plattform |

### 5.5.2 Weitere Dokumente

| [Quelle]  | Herausgeber (Erscheinungsdatum): Titel  |
|-----------|---|
| [RFC2119] | RFC 2119 (März 1997): Key words for use in RFCs to Indicate Requirement Levels S. Bradner,<br><a href="http://tools.ietf.org/html/rfc2119">http://tools.ietf.org/html/rfc2119</a> |