

Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur

Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb

| | |
|------------------|-------------|
| Version: | 3.8.0 |
| Revision: | 295004 |
| Stand: | 12.11.2020 |
| Status: | freigegeben |
| Klassifizierung: | öffentlich |
| Referenzierung: | gemKPT_Betr |

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

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

Dokumentenhistorie

| Version | Datum | Kap./ Seite | Grund der Änderung, besondere Hinweise | Bearbeitung |
|---------|----------|----------------|---|-------------|
| 3.0.0 | 14.05.18 | | freigegeben | gematik |
| 3.0.1 | 24.08.18 | | Korrektur der Übertragung der bekannten Änderung (redaktionell) | gematik |
| 3.1.0 | 26.10.18 | | Anpassung aufgrund P15.9 und P15.10 | gematik |
| 3.2.0 | 18.12.18 | 3.2 | Ergänzung Anbieter-Konstellationen und ePA-Inhalte | gematik |
| 3.3.0 | 15.05.19 | | KTR- und Basis-Consumer hinzugefügt | gematik |
| 3.4.0 | 28.06.19 | | Einarbeitung P19.1 | gematik |
| 3.5.0 | 02.10.19 | | Einarbeitung P16.1/P20.1 | gematik |
| 3.6.0 | 02.03.20 | | Einarbeitung P21.1 | gematik |
| 3.7.0 | 30.06.20 | | Anpassungen gemäß Änderungsliste P22.1 und Scope-Themen aus Systemdesign R4.0.0 | gematik |
| 3.8.0 | 12.11.20 | | Einarbeitung P22.2 | gematik |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| 1 Einordnung des Dokumentes | 5 |
| 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 |
| 2 Grundlagen des Betriebs | 7 |
| 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 Konfigurationen von Produkten | 7 |
| 2.2.4 Organisatorische Service Level | 8 |
| 2.2.5 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer | 9 |
| 2.2.6 Service-Verzeichnis | 9 |
| 3 Servicekonzept | 10 |
| 3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI | 10 |
| 3.2 Rollen | 10 |
| 3.2.1 Begriffserläuterungen | 10 |
| 3.2.1.1 Servicenehmer | 10 |
| 3.2.2 TI-Service | 11 |
| 3.2.3 TI-ITSM-Teilnehmer | 11 |
| 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen | 13 |
| 3.2.4 DVO | 16 |
| 3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI) | 16 |
| 3.2.6 Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer | 16 |
| 3.2.7 Anbieter | 16 |
| 3.2.8 Betreiber | 17 |
| 3.2.9 Hersteller dezentraler Produkte | 17 |
| 3.2.10 Hersteller zentraler Produkte | 17 |
| 3.2.11 gematik-Test in der TU | 18 |
| 3.2.12 Anwender | 18 |
| 3.2.13 Versicherte | 18 |
| 3.2.14 Anbieter VPN-ZugD | 18 |
| 3.2.15 User Help Desk (UHD) | 19 |
| 3.2.16 Versicherten Help Desk (VHD) | 19 |
| 3.2.17 Anbieter ePA-Aktensystem | 20 |
| 3.2.18 Anbieter Service Monitoring | 20 |
| 3.2.19 Anbieter Basis-Consumer | 20 |
| 3.2.20 Anbieter KTR-Consumer | 21 |
| 3.2.21 Anbieter KTR-AdV | 21 |
| 3.2.22 Anbieter KOM-LE | 21 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2.23 Anbieter Anschlusspunkt am SGW | 21 |
| 3.3 Servicemodell | 22 |
| 3.3.1 Servicekomponenten | 22 |
| 3.3.2 Servicezerlegung | 22 |
| 3.3.2.1 <i>Legende</i> | 23 |
| 3.3.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI] | 24 |
| 3.3.3.1 <i>Legende</i> | 24 |
| 3.4 Supportkonzept | 25 |
| 3.4.1 Begriffserläuterungen | 26 |
| 3.4.2 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer..... | 26 |
| 4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer..... | 27 |
| 4.1 Begriffserläuterungen | 27 |
| 4.1.1 Anbietertypsteckbrief..... | 27 |
| 4.2 Allgemeine Anforderungen | 27 |
| 4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer | 27 |
| 4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten | 28 |
| 4.3 Service Level (vorgangsübergreifend)..... | 28 |
| 4.3.1 Begriffserläuterungen | 28 |
| 4.3.1.1 <i>Quantil / Erfüllungsgrad</i> | 28 |
| 4.3.1.2 <i>Reaktionszeit</i> | 29 |
| 4.3.1.3 <i>Lösungszeit</i> | 29 |
| 4.3.1.4 <i>Verifikationsfrist</i> | 29 |
| 4.3.2 Incident Management | 29 |
| 4.3.3 Reporting | 32 |
| 4.3.4 Datenaufbewahrung | 33 |
| 5 Übergreifende Regelungen für betriebliche Kennzahlen für mobile Anwendungen (apps) | 34 |
| 6 Anhang A – Performance-Kenngrößen | 35 |
| 7 Anhang B – Verzeichnisse | 63 |
| 7.1 Abkürzungen | 63 |
| 7.2 Glossar | 64 |
| 7.3 Abbildungsverzeichnis..... | 64 |
| 7.4 Tabellenverzeichnis | 65 |
| 7.5 Referenzierte Dokumente | 65 |
| 7.5.1 Dokumente der gematik..... | 65 |
| 7.5.2 Weitere Dokumente..... | 66 |

1 Einordnung des Dokumentes

1.1 Zielsetzung

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

1.2 Zielgruppe

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

1.3 Geltungsbereich

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

1.4 Abgrenzung des Dokuments

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

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

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

1.5 Methodik

1.5.1 Anforderungen

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

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

Anforderungen werden im Dokument wie folgt dargestellt:

<AFO-ID> - <Titel der Afo>

Text / Beschreibung

[<=]

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

2 Grundlagen des Betriebs

2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts

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

2.2 Begriffserläuterungen

2.2.1 Business-Servicekatalog

Der Business-Servicekatalog enthält alle von einem TI-ITSM-Teilnehmer angebotenen Services mit Angabe der 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 Konfigurationen von Produkten

Das normative Verhalten einer Produktinstanz an seiner Außenschnittstelle wird maßgeblich durch dessen individuelle und ad hoc änderbare Konfiguration definiert. Eine eindeutige Referenzierung und Versionierung von Konfigurationsparametern dient einerseits der Verhinderung von unkontrollierten Veränderungen und andererseits der konsistenten Nachvollziehbarkeit bei Änderungen im Zuge eines betrieblichen Change.

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

Konfigurationen enthalten eine Sammlung von Konfigurationsparametern zum selben Versionsstand.

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

A_20218 - Versionierung der Konfiguration von Betriebsinstanzen

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ihre Konfigurationsdaten anhand einer eindeutigen Versionsbezeichnung nachvollziehbar referenzieren, sodass jederzeit eine detaillierte Auskunft über die exakte Konfiguration möglich ist.

[<=]

A_20219 - Versionierung bei Veränderungen der Konfiguration von Betriebsinstanzen

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

A_20220 - Festlegung von Konfiguration durch die gematik

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN aufgrund einer Anforderung der gematik bestimmte Werte in ihre Konfiguration aufnehmen.[<=]

A_20221 - Rückspielbarkeit bei Veränderungen der Konfiguration von Betriebsinstanzen

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

2.2.4 Organisatorische Service Level

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

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

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

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

2.2.5 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer

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

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

Die Unterstützungsleistungen gliedern sich auf in

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

2.2.6 Service-Verzeichnis

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

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

3 Servicekonzept

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

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

3.1 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.

Hinweis zum Folgerelease:

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

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

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

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

3.2.1 Begriffserläuterungen

3.2.1.1 Servicenehmer

Ein Servicenehmer nutzt eine Serviceleistung eines TI-ITSM-Teilnehmer. Servicenehmer können 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 Betriebsleistungen 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

| Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche) | Teilnahme am TI-ITSM |
|--|---------------------------------|
| Anbieter KTR-AdV | ja |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst * | ja |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst mit UA ** | nein |
| UA des Anbieters VPN-Zugangsdienst ** | ja |
| Anbieter ePA-Aktensystem *** | ja |
| Betreiber ePA-Aktensystem mit UA *** | nein |
| Betreiber E-Rezept-Fachdienst | ja |
| UA des Anbieters ePA-Aktensystem *** | ja |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | 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 Signaturdienst | ja |
| Anbieter KOM-LE | ja |
| Anbieter KTR-Consumer | nein |
| Anbieter Basis-Consumer | nein |
| Betreiber KTR-Consumer | ja |
| Betreiber Basis-Consumer | ja |
| Anbieter SGD_ePA zentral | ja |
| Anbieter E-Rezept-FdV | ja |
| Betreiber IdP-Dienst | ja |
| Dienstleister vor Ort (DVO) | nein |
| Hersteller eHealth-KT | nein |
| Hersteller Mob-KT | nein |
| Hersteller Konnektor | nein |
| Hersteller Primärsysteme | nein |

| | |
|--|----|
| Anbieter Versicherten Help Desk E-Rezept | ja |
|--|----|

*) 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

***) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nicht abschließend definiert, siehe 3.2.18 Anbieter ePA-Aktensystem

(4) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen - hier: abschließend definiert: Konstellation II (Auslagerung Betrieb)

Die TI-ITSM-Teilnehmer sind Anbieter 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.

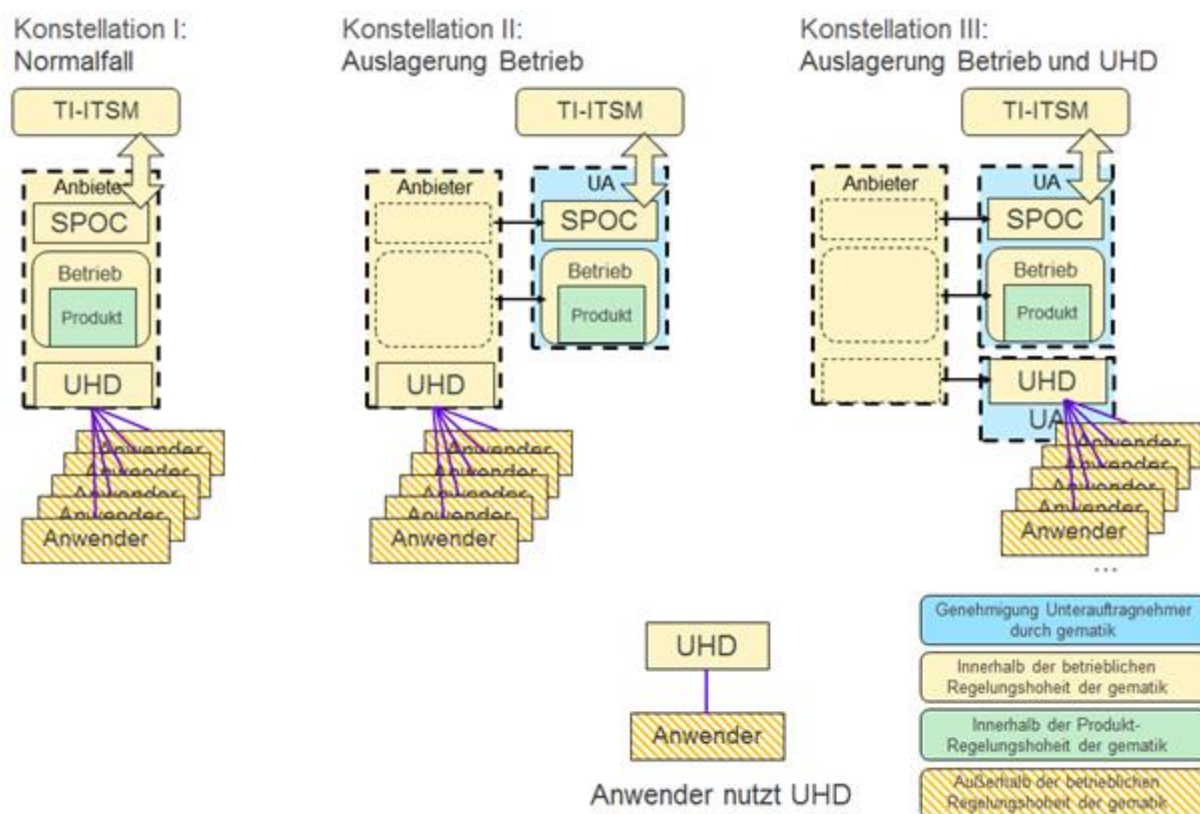


Abbildung 1: Anbieterkonstellation

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 Normalkonstellation 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.

A_16217-01 - Mindesterreichbarkeitszeiten im Versichertensupport (09:00-17:00 Uhr)

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein VHD von 09:00 - 17:00 Uhr zugeordnet ist, **MÜSSEN** im **Versichertensupport** die gleichen

Mindest erreichbarkeitszeiten einhalten:

Mo – Fr 09:00 – 17:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

A_20733-03 - Mindest erreichbarkeitszeiten im Versichertensupport (07:00-22:00 Uhr)

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein VHD von 07:00 - 22:00 Uhr zugeordnet ist, **MÜSSEN** im **Versichertensupport** die gleichen

Mindest erreichbarkeitszeiten einhalten:

Mo – Fr 07:00 – 22:00 Uhr [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

A_20734-01 - Mindest erreichbarkeitszeiten im Versichertensupport (08:00-20:00 Uhr)

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein VHD von 08:00 - 20:00 Uhr zugeordnet ist, **MÜSSEN** im **Versichertensupport** die gleichen

Mindest erreichbarkeitszeiten einhalten:

Mo – Fr 08:00 – 20:00 Uhr [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

A_20111 - Erreichbarkeit des Versicherten Help Desk (VHD)

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, die lt. TIP1-A_7266 einen VHD besitzen **MÜSSEN** sicherstellen, dass ihre verantworteten HelpDesks

- innerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch und telefonisch
- außerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch erreichbar sind.[<=]

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

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein UHD von 09:00 - 17:00 Uhr zugeordnet ist, **MÜSSEN** im **Anwendersupport** die gleichen Mindest erreichbarkeitszeiten einhalten:

Mo – Fr 09:00 – 17:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

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

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein UHD 24/7 zugeordnet ist, **MÜSSEN** im **Anwendersupport** die Erreichbarkeitszeiten von 24/7 einhalten:

Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr.[<=]

TIP1-A_7261 - Erreichbarkeit der TI-ITSM-Teilnehmer untereinander

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

TIP1-A_7262 - Haupt- und Nebenzeit der TI-ITSM-Teilnehmer

Alle TI-ITSM-Teilnehmer **MÜSSEN untereinander** folgende Hauptzeit einhalten:

Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen]. Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzeit.[<=]

TIP1-A_7263 - Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer

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

3.2.4 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 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 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 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.

A_20476 - Funktionalität, Interoperabilität, Sicherheit in der PU

Der Anbieter MUSS aktiv dabei unterstützen, dass das von ihm im Rahmen des Betriebs eingesetzte, von der gematik zugelassene Produkt, in der PU weiterhin sicher, interoperabel und funktional betrieben wird. [≤]

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

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

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

3.2.8 Betreiber

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

Das Betreiben umfasst Tätigkeiten, wie das

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

3.2.9 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.

3.2.10 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.

3.2.11 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.

3.2.12 Anwender

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

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

Dem Anwender (Leistungserbringer) wird zur Unterstützung und Problemlösung ein UHD angeboten.

3.2.13 Versicherte

Für die Serviceunterstützung der Versicherten stellt der Anbieter ePA-Aktensystem den Versicherten einen Versicherten Help Desk (VHD) zur Verfügung.

3.2.14 Anbieter VPN-ZugD

Für die Anbieter eines VPN-ZugD gelten die drei Konstellationen aus Kapitel 3.2.3.1 abschließend. Der Anbieter kann sich zwischen diesen drei Konstellationen entscheiden und den Betrieb entweder selbst organisieren und alle Anforderungen des Anbietertypsteckbriefes selbst erfüllen. Alternativ kann er sich bereits im Zulassungsverfahren durch einen Unterauftragnehmer vertreten lassen sich somit für die Konstellation II oder III entscheiden. Mit Abschluss des Zulassungsvertrages verpflichtet sich dann der Anbieter sicherzustellen, dass sein Unterauftragnehmer gegenüber der gematik zur Abgabe aller erforderlichen Erklärungen sowie zur Durchführung aller tatsächlichen Handlungen berechtigt und verpflichtet ist, soweit diese zur Erbringung der Betriebsleistung erforderlich sind. Im Zulassungsvertrag wird vermerkt, wer TI-ITSM-Teilnehmer ist.

Der Anbieter VPN-ZugD stellt seinen Anwendern (Leistungserbringern) ein UHD zur Verfügung.

TIP1-A_6455 - Verpflichtung zur Dokumentation von Service Levels im Anwendersupport des Anbieters VPN-Zugangsdienst

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

[<=]

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

A_18430 - Bereitstellung Firewall-Konfigurationsdaten vom Anbieter VPN-Zugangsdienst

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

Die Veröffentlichung dieser Informationen durch den Anbieter kann über unterschiedliche Portale erfolgen, wie z.B. eigene Support-Portale oder die TI-Wissensdatenbank.

Zielgruppe für die veröffentlichten Informationen sind sowohl die Leistungserbringer selbst als auch deren betreuende IT-Dienstleister.

Mit diesen Informationen sollen die lokalen Firewalls in den dezentralen Umgebungen der Leistungserbringer möglichst restriktiv konfiguriert werden können. Zeitgleich soll damit eine fehlerfreie Kommunikation der dezentralen TI-Komponenten mit der TI über Ihren VPN-Zugangsdienst sichergestellt werden.

3.2.15 User Help Desk (UHD)

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

3.2.16 Versicherten Help Desk (VHD)

Der VHD verantwortet die Behebung von Störungen im Zusammenhang mit der Nutzung des ePA-Aktensystems, des E-Rezept-FdV oder des Signaturdienstes, die von Versicherten [siehe vorangegangene Kapitel] gemeldet werden. Liegt die Lösungsverantwortung nicht bei dem den VHD bereitstellenden Anbieter, erfolgt eine Weitergabe des Tickets über den SPOC an den lösungsverantwortlichen Anbieter über das TI-ITSM-System. Der Versicherte erhält nach Lösung seiner Störung über seinen VHD eine Rückantwort.

3.2.17 Anbieter ePA-Aktensystem

Für den Anbieter ePA-Aktensystem dienen die in Kapitel 3.2.3.1 aufgeführten betrieblichen Konstellationen zur Orientierung – diese Optionen sind jedoch nicht abschließend. Der Anbieter kann entscheiden, in welcher Weise er den Betrieb organisiert. An dieser Stelle ist jedoch anzumerken, dass für die TI-ITSM-Prozesse nur ein einziger Dienstleister als TI-ITSM-Teilnehmer für den Anbieter im Anbietervertrag eingetragen werden kann. Dieser erfüllt dann die in Kapitel 3.2.3.1 aufgeführten Berechtigungen und Verpflichtungen für den Anbieter.

Der Anbieter ePA-Aktensystem stellt abweichend von der Darstellung im Kapitel 3.2.3.1 nicht den Anwendern, sondern exklusiv den Versicherten, denen der Anbieter ePA-Aktensystem ihre ePA-Akte zur Verfügung stellt, einen Versicherten Help Desk (VHD) zur Verfügung.

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

3.2.18 Anbieter Service Monitoring

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

A_18176 - Mitwirkungspflichten bei der Einrichtung von Probes des Service Monitorings

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

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

3.2.19 Anbieter Basis-Consumer

Für diese Anbieter dienen die in Kapitel 3.2.3.1 aufgeführten betrieblichen Konstellationen abschließend.

Abweichend der Darstellung im Kapitel 3.2.3.1 stellen die Anbieter Basis-Consumer keinen Anwender- bzw. Versichertensupport zur Verfügung.

3.2.20 Anbieter KTR-Consumer

Für diese Anbieter dienen die in Kapitel 3.2.3.1 aufgeführten betrieblichen Konstellationen abschließend.

Abweichend der Darstellung im Kapitel 3.2.3.1 stellen die Anbieter KTR-Consumer keinen Anwender- bzw. Versichertensupport zur Verfügung.

3.2.21 Anbieter KTR-AdV

Der Anbieter KTR-AdV wird definiert als der von den Kassen beauftragte Betreiber. Dieser wird durch die Kassen beauftragt und bietet den Service den Versicherten an. Die Kassen werden deshalb nicht zusätzlich zugelassen und sind auch nicht im TI-ITSM vertreten. Abweichend der Darstellung im Kapitel 3.2.3.1 stellen die Anbieter KTR-AdV keinen Anwender- bzw. Versichertensupport zur Verfügung.

3.2.22 Anbieter KOM-LE

Für die Anbieter Fachdienst KOM-LE sind die in Abbildung 1 aufgeführten betrieblichen Konstellationen möglich. Im Rahmen des Betriebs ist mit der Anwendung sicherzustellen, dass ein eigener User Help Desk (UHD) zur Verfügung gestellt wird.

3.2.23 Anbieter Anschlusspunkt am SGW

Der Anschlusspunkt für die Weiteren Anwendungen wird vom Anbieter Zentrale Plattformdienste bereitgestellt und administriert - sowohl für Anbindungen über das SGW (aAdGNetG) oder einen SZZP (aAdG und aAdGNetG-TI).

Für die Weiteren Anwendungen gibt es die Konstellation am Markt, dass hinter diesem Anschlusspunkt ein Netzwerk aufgespannt wird, um verschiedene Weitere Anwendungen daran anzuschließen und zu vernetzen - also mehrere Weitere Anwendungen am gleichen Anschlusspunkt. Somit kann ein bestätigter Anbieter aAdGNetG seinen Anschluss anderen Anbietern aAdGNetG zur Verfügung stellen.

Dem Anbieter dieses Netzwerkes, der ebenfalls bestätigter Anbieter einer Weiteren Anwendung (aAdGNetG) sein muss, werden deshalb zusätzliche betriebliche Mitwirkungspflichten auferlegt. Diese werden im Anwendungssteckbrief in einem gesonderten Kapitel aufgeführt [gemAnw_WA_aAdGNetG#3.4].

Diese Mitwirkungspflichten sind notwendig, um in die Koordination der betrieblichen Prozesse involviert zu sein und um eine betriebliche Rollentrennung zwischen der Infrastruktur und ggf. weiteren aAdG/aAdGNetG/aAdGNetG-TI mit einer eigenen Bestätigung zu ermöglichen.

Nach Wegfall der Rolle eines Anbieters einer Weiteren Anwendung (d.h. Erlöschung der Bestätigung), welcher seinen Anschluss anderen zur Verfügung gestellt hat, entfällt auch der Anschluss.

A_19831 - Teilnahme am TI-ITSM als Anbieter Anschlusspunkt am SGW

Der Betreiber des Anschlusspunktes, welcher diesen auch anderen aAdGNetG zur Verfügung stellt, MUSS diese Rolle als Teilnehmer im TI-ITSM wahrnehmen.[<=]

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 veröffentlichenden Kataloge beschrieben.

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

3.3.1 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 | F |
|---|---|
| Unterstützungsservice | U |
| Vermittler der Unterstützungsservice | V |
| Unterstützung optional | O |
| Keine verpflichtende Verbindung | |
| Servicekomponenten (SK) | |
| SK FD VSDM | |
| SK Signatur und Verschlüsselung | |
| SK Zugang zur TI | |
| SK Sicherer Internetzugang | |
| SK Konnektor Konfigurationsservice des LE | |
| SK initiale Integration SMC-B des LE | |
| SK Anbindung Bestandsnetze | |
| SK Konfigurationsdienst | |
| SK Verzeichnisdienst | |
| SK Zentrales Netz | |
| SK Zeitdienst | |
| SK Namensdienst | |
| SK TSL Dienst | |
| SK Intermediär VSDM | |
| SK CVC Root CA | |
| SK TSP CVC | |
| SK X.509 Root CA | |
| SK TSP X.509 | |
| SK DCSP Responder Proxy | |
| SK Weitere Anwendungen | |
| SK Anschlusspunkt | |
| SK E-Rezept-Fachdienst | |
| SK IdP-Dienst | |
| SK E-Rezept FdV | |
| SK KOM-LE | |
| SK Service Monitoring | |
| SK ePA-Aktensystem | |
| SK KTR-Consumer | |
| SK Basis-Consumer | |
| SK Signaturdienst ¹ | |
| SK SGD_ePA am FD | |
| SK SGD_ePA zentral | |
| SK KTR-AdV | |
| SK Versicherten Help Desk E-Rezept | |
| SK E-Rezept-Anwendungen des Versicherten | |
| Anbieten eines User Help Desks (UHD) für LE 09:00 bis 17:00 ¹ | |
| Anbieten eines User Help Desks (UHD) für LE 24/7 | |
| Anbieten eines Versicherten Help Desks (VHD) 09:00 bis 17:00 ¹ | |
| Anbieten eines Versicherten Help Desks (VHD) 07:00 bis 22:00 | |
| Anbieten eines Versicherten Help Desks (VHD) 08:00 bis 20:00 | |
| Anbieten eines Versicherten Help Desks (VHD) 24/7 | |
| ServiceLevel(SLA) Zuordnung in Haupt- und Nebenzeit (H/N) | |
| Lieferung von Rohdaten (R) | |

¹ Die Anbindung der Bestandsnetze erfolgt außerhalb der Regelungshoheit der gematik

² Die SK Signaturdienst neu nicht mehr Option des Anbieters TSP X.509 eGK

³ siehe AFQ A_16217 und TIP1-A_7260

⁴ aAdG und aAdGNetG-TI sind im selben Anwendungssteckbrief zusammengefasst

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: (Aktiv / Passiv) | | ID ¹ | Anbieter KTR-AdV | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------|-----------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|-------------------|--------------------------|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | | B | D | E | F | G | H | I | K | L | M | N | Z | O | P | Q | R | T | S | aAdGNetG | aAdG ⁴ | aAdGNetG TI ⁴ | aAdGNetG TI ⁴ | u | v | w | x | aa | ab | ac | ad |
| | | | I | A | 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 | 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 |
| Incident Mgmt | INC | | I | A | 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 | 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 |
| Problem Mgmt | PRO | II | A | 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 | 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 |
| Change Mgmt | CHG | III | 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 | 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 |
| Servicekatalog Mgmt | SKM | IV | | | P | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 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 |
| Request Fulfillment | RF | VI | A | A | E | A | A/E | A/E | A/E | E | A | A | A | A | A/E | A | E | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| Performance Mgmt | Perf | VII | | A | A | A | | | E | A | A | A | A | A | | | | A | A | | | | | | | | | | | | | |
| Capacity Mgmt | CapM | VIII | | A | A | | | | E | A | A | A | A | A | | | | A | A | | | 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 | 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 |
| Continual Service Improvement | CSI | IX | | | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 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 | 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 |

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

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.

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

A/E: Auslöser und Empfänger im SLM

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im RF

Auslöser (A) ist, wer Services bei anderen Anbietern 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 CapM

Auslöser (A) ist, wer Kapazitätspläne führt und reportet.

Empfänger (E) ist die gematik (GTI).

A/E: Auslöser und Empfänger im KM

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im CSI

Auslöser (A) ist, wer ein CSI-Register führt und reportet.

Empfänger (E) ist die gematik (GTI).

A/E: Auslöser und Empfänger im CM

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im NM

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

Empfänger (E) stellen einen Notfall-Ansprechpartner bereit.

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

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

4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer

4.1 Begriffserläuterungen

4.1.1 Anbietertypsteckbrief

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

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

4.2 Allgemeine Anforderungen

4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer

Definition von Serviceleistungen

TIP1-A_6367-02 - Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services

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

TIP1-A_6359-02 - Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter

Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter MÜSSEN sicherstellen, dass alle zu ihrer Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Anbieter im Sinne eines Servicekataloges der unterstützenden Services definiert sind. [≤]

Überwachung

TIP1-A_6360-02 - Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter

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

TIP1-A_6388-02 - Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter für ihre zu verantwortenden Servicekomponenten

Anbieter MÜSSEN für die von ihnen verantworteten Servicekomponenten ein lokales ITSM etablieren. [≤]

TIP1-A_6390-02 - Mitwirkung im TI-ITSM durch Anbieter

Anbieter MÜSSEN die in den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL_Betr_TI] geforderten Anbieter-Schnittstellen bereitstellen und ihren Mitwirkungspflichten gegenüber der

gematik und den anderen Teilnehmern nachkommen.

[<=]

Erreichbarkeit UHD, Meldungsquittung, Status, Weiterleitung

TIP1-A_6389-02 - Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd-Level (SPOCs) der Anbieter

Anbieter MÜSSEN sicherstellen, dass ihre verantworteten UHDs bzw. SPOCs

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

erreichbar sind.[<=]

TIP1-A_6393-02 - Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen

Anbieter MÜSSEN von ihnen nicht lösbare Anwenderanfragen/Störungsmeldungen an den lösungsverantwortlichen Anbieter delegieren oder begründet ablehnen.[<=]

Koordination von Serviceleistung

TIP1-A_6377-02 - Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern

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

TIP1-A_6415-02 - Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben

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

4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten

TIP1-A_6371-02 - 2nd-Level-Support: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter

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

4.3 Service Level (vorgangsübergreifend)

4.3.1 Begriffserläuterungen

4.3.1.1 Quantil / Erfüllungsgrad

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

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

Verletzung des Service Levels führen.

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

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

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

4.3.1.2 Reaktionszeit

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

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

4.3.1.3 Lösungszeit

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

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

4.3.1.4 Verifikationsfrist

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

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

4.3.2 Incident Management

TIP1-A_6420-03 - Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs

Der 1st-Level-UHD eines Anbieters VPN-Zugangsdienst MUSS folgende Mindestservicezeiten nach Tab_KPT_Betr_TI_044 unterstützen.

Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen

| Anbieter | Servicezeit |
|----------|-------------|
|----------|-------------|

| | |
|----------------------------|-------------------------|
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | Mo-So 00:00 - 24:00 Uhr |
|----------------------------|-------------------------|

[<=]

TIP1-A_7265-03 - Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport zur Haupt- und Nebenzeit

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

Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM

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

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

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

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

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

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

A_13573-01 - Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport zur Hauptzeit

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

Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM

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

Verifikationsfrist:

| | | | | | | | | | |
|----|---------------------|----|--|---|--|----|--|---|------|
| 13 | INC, PRO, CHG, RF** | 48 | | H | | 48 | | H | 100% |
|----|---------------------|----|--|---|--|----|--|---|------|

* Die Reaktionszeit gilt sowohl für die Rolle Problemverantwortlicher als auch

Problemunterstützer.

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

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

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

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

4.3.3 Reporting

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

A_18238 - Service Level - Übermittlung von Performance-Reports

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

A_18239-01 - Service Level - Lieferung von Rohdaten-Performance-Reports

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

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

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

A_18240 - Reporting der technischen Service Level

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

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

4.3.4 Datenaufbewahrung

TIP1-A_6437 - Datenaufbewahrung von Performancedaten

Anbieter (ausgenommen ist TSP CVC eGK) MÜSSEN die Performancedaten 6 Monate aufbewahren.

[<=]

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

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

A_19501 - Funktionsblock App-Check für die Betriebsdatenerfassung

Jede Komponente mit einer Kommunikationsschnittstelle zu einer mobilen Anwendung (App) MUSS den Funktionsblock "App-Check" implementieren.

Der Funktionsblock "App-Check" MUSS die Identifikatoren der sich verbindenden App [Hersteller-ID, Versions-ID und Build-ID] erfassen und in einem konfigurierbaren Intervall an die Betriebsdatenerfassung übermitteln.

Voreingestellt ist 5 Minuten. [≤]

A_19503 - Erheben von Betriebsdaten von Apps (Anzahl der Verbindungen)

Jede Komponente (App) MUSS vor der fachlichen Kommunikation an den Funktionsblock "App-Check" des Kommunikationspartners seine Identifikatoren [Hersteller-ID, Versions-ID und Build-ID] übermitteln. [≤]

A_19504 - Erheben von Betriebsdaten von Apps (Erfolgsermittlung)

Nach jedem Anwendungsfall und vor Beendigung der Kommunikation MUSS jede Komponente (App) an den Funktionsblock "App-Check" des Kommunikationspartners seine Identifikatoren [Hersteller-ID, Versions-ID und Build-ID] und Erfolg oder Misserfolg des Anwendungsfalles übermitteln.

Für den Fall des Misserfolges MUSS eine Fehlermeldung mit dem Namen der fehlgeschlagenen Operation erfolgen. [≤]

A_19502 - Ausschluss von Apps an der Kommunikation durch Funktionseinheit App-Check

Die Funktionseinheit App-Check MUSS Apps, welche die Sicherheitsvorgaben nicht erfüllen, effektiv von der Kommunikation ausschließen. [≤]

A_19728 - Anbieten mobiler Anwendungen (Apps) ausschließlich vom App-Store des Betriebssystems

Mobile Anwendungen (Apps) MÜSSEN ausschließlich über offizielle App-Stores des dazugehörigen Betriebssystems angeboten werden. [≤]

6 Anhang A – Performance-Kenngrößen

Für die Performance-Größen (Tab_gemKPT_Betr_Performance-Groessen) zu den Performance-Dimensionen (Tab_gemKPT_Betr_Performance-Dimensionen) erfassen und reporten die Produkttypen (Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen) für die Schnittstellenoperationen (Tab_gemKPT_Betr_Schnittstellenoperationen) die Performance-Kenngrößen gemäß Tab_gemKPT_Betr_Performance-Kenngrößen. OSCP-Responder liefern Performance-Größen getrennt nach Zertifikatstypen (Tab_gemKPT_Betr_Zertifikatstypen).

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

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

$$Vxx = „V“ + szzp1 + „_“ + szzp2$$

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

Beispiel: PDT08-S01-D3-G10-V0001_0007

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

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

Beispiel: PDT08-S11-D1-G02-Rv0001_PDT04_ARVTO

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

Damit die Syntax der Bezeichner auch für diesen Ausnahmefall erhalten bleibt, wird als Produkttypbezeichner „VSDM“ gesetzt und als Anbieterbezeichner „XXXXX“.

Beispiel: PDT08-S11-D1-G02-Rz0035_VSDM_XXXXX

Für den Produkttyp VPN-Zugangsdienst werden zur Unterscheidung einzelner VPN-Konzentratoren zwei weitere Bezeichnungen VPNK-TI_X (VPN-Konzentrator TI) und VPNK-SIS_X (VPN-Konzentrator SIS) eingeführt. Der Platzhalter „X“ ist ein eindeutiger Bezeichner eines VPN-Konzentrators und wird durch den Anbieter des VPN-Zugangsdienstes vergeben. Es sind 32 Zeichen zulässig.

Beispiel: PDT09-S11-D1-G03-VPNK-TI_vpnk1.fra.providerx.de

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

Tabelle 7: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Dimensionen

| ID | Performance-Dimension |
|----|-----------------------|
| D1 | Last |
| D2 | Bearbeitungszeit |
| D3 | Verfügbarkeit |

Tabelle 8: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Groessen

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

| | | |
|---------|---|--------------------------------|
| D1-G09 | Anzahl der im Erfassungszeitraum abgelehnten Aufrufe. | Integer |
| D2-G03 | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten. | Integer |
| D2-G04 | Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum. | Integer |
| D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps. | Integer |
| D2-G06 | Mittel der RoundtripTime für IP-Pakete über alle Verbindungen von Anschlusspunkt zu Anschlusspunkt. [msec] | Integer |
| D2-G07 | Verlustrate in % für IP-Pakete am Anschlusspunkt. Dieser Wert ist für alle Anschlusspunkte der Anbindungsvarianten SZZP, SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze zu ermitteln. Gemessen wird für SZZP jeweils an der Schnittstelle Richtung TI. Für SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze erfolgt die Messung an der Schnittstelle Richtung Internet am VPN-Anschlusspunkt und am VPN-Konzentrator. | Integer |
| D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat. [msec] | Integer |
| D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls. | Zeitstempel (Auflösung sec) |
| D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls. | Zeitstempel (Auflösung sec) |
| D3-G12 | Verfügbarkeit pro Monat. [%*1000] | Integer |
| D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit. [%*1000] | Integer |
| D3-G14R | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit. [%*1000] in der RU/TU | Integer |
| D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit. [%*1000] | Integer |
| D3-G16R | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit. [%*1000] in der RU/TU | Integer |
| D3-G18 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung“ angebunden ist. [%*1000] | Integer |

| | | |
|--------|--|---------|
| D3-G19 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI. [%*1000] | Integer |
| D3-G22 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI. [%*1000] | Integer |
| D2-G24 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps. | Integer |
| D3-G25 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung“ angebunden ist. [%*1000] | Integer |
| D2-G27 | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers. [sec] | Integer |
| D2-G28 | Größte Bearbeitungszeit im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers. [sec] | Integer |
| D2-G29 | Anzahl der Bearbeitungszeiten mit Überschreitung der Bearbeitungszeitvorgabe. | Integer |

Tabelle 9: Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen

| ID | Produkttyp / Anwendungstyp | Produkttyp-Name / Anwendungsname |
|-------|-------------------------------|---|
| PDT01 | gemProdT_OCSP_Proxy | OCSP-Responder-Proxy |
| PDT02 | gemProdT_X.509_TSP_QES | Trust Service Provider X.509 QES |
| PDT03 | gemProdT_X.509_TSP_nonQES_eGK | Trust Service Provider X.509 nonQES - eGK |
| PDT04 | gemProdT_TSL | TSL-Dienst |

| | | |
|-------|---------------------------|--------------------------------------|
| PDT05 | gemProdT_St_Ampel | Störungsampel |
| PDT06 | gemProdT_NamD | Namensdienst |
| PDT07 | gemProdT_ZeitD | Zeitdienst |
| PDT08 | gemProdT_ZentrNetz | Zentrales Netz der TI |
| PDT09 | gemProdT_VPN_ZugD | VPN-Zugangsdienst |
| PDT10 | gemProdT_SG_BestNetze | Sicherheitsgateway für Bestandsnetze |
| PDT11 | gemProdT_KSR | Konfigurationsdienst |
| PDT12 | gemProdT_eGK | eGK |
| PDT13 | gemProdT_HBA | HBA |
| PDT14 | gemProdT_SMC-B | SMC-B |
| PDT15 | gemProdT_SMC-K | SMC-K |
| PDT16 | gemProdT_SMC-KT | SMC-KT |
| PDT17 | gemProdT_Kon | Konnektor |
| PDT18 | gemProdT_KT | eHealth-Kartenterminal |
| PDT19 | gemProdT_MobKT | Mobiles Kartenterminal |
| PDT20 | gemProdT_FD_VSDM | Fachdienste VSDM (UFS) |
| PDT21 | gemProdT_Intermediär_VSDM | Intermediär VSDM |
| PDT22 | gemProdT_gematik_Root_CA | gematik-Root-CA |
| PDT23 | gemProdT_FD_VSDM | Fachdienst VSDM (VSDD) |
| PDT24 | gemProdT_FD_KOMLE | Fachdienst KOM-LE |
| PDT25 | gemProdT_VZD | Verzeichnisdienst |
| PDT26 | gemProdT_FD_VSDM | Fachdienst VSDM (CMS) |
| PDT27 | gemProdT_CM_KOMLE | KOM-LE-Clientmodul |
| PDT29 | gemProdT_FM_VSDM | Fachmodul VSDM |

| | | |
|-------|--------------------------------------|--|
| PDT31 | gemProdT_CVC_TSP | Trust Service Provider CVC |
| PDT32 | gemProdT_CVC-Root | CVC-Root |
| PDT33 | gemProdT_HSM-B | HSM-B |
| PDT34 | gemProdT_mobKT_VSDM | Fachmodul VSDM (mobKT) |
| PDT35 | gemProdT_KTR-AdV_Server | Komponente AdV-Server der KTR-AdV |
| PDT36 | gemProdT_X.509_TSP_nonQES_HBA | Trust Service Provider X.509 nonQES - HBA |
| PDT37 | gemProdT_X.509_TSP_nonQES_Komp | Trust Service Provider X.509 nonQES – Komponentenzertifikate |
| PDT38 | gemProdT_X.509_TSP_nonQES_SMC-B | Trust Service Provider X.509 nonQES – SMC-B |
| PDT39 | gemProdT_HBA_G2.1 | HBA_G2.1 |
| PDT40 | gemProdT_SMC-B_G2.1 | SMC-B_G2.1 |
| PDT41 | gemProdT_ServiceMon | Service Monitoring |
| PDT42 | gemProdT_KTR-AdV-Terminal | KTR-AdV-Terminal (ungültig, historisch) |
| PDT43 | gemProdT_Aktensystem_ePA | ePA-Aktensystem |
| PDT44 | gemProdT_ePA_FdV | ePA-Frontend des Versicherten |
| PDT45 | gemProdT_Basis-Consumer | Basis-Consumer |
| PDT46 | gemProdT_KTR-Consumer | KTR-Consumer |
| PDT47 | gemProdT_SigD | Signaturdienst |
| PDT48 | gemProdT_SGD_ePA | Schlüsselgenerierungsdienst |
| PDT49 | gemProdT_ePA-Modul_FdV | ePA-Modul Frontend des Versicherten |
| PDT50 | gemProdT_eRp_FD | E-Rezept-Fachdienst |
| PDT51 | gemProdT_eRp_FdV | E-Rezept-Frontend des Versicherten |
| PDT52 | gemProdT_IDP-Dienst | Identity Provider Dienst |
| PDT53 | IdP-Modul | Identity Provider Modul |

| | | |
|-------|------------------|--|
| PDT54 | aAdG | Weitere Anwendung aAdG |
| PDT55 | aAdG-NetG-TI | Weitere Anwendung aAdG-NetGTI |
| PDT56 | aAdG-NetG | Weitere Anwendung aAdG-NetG |
| PDT57 | AS-SGW aAdG-NetG | Weitere Anwendung aAdG-NetG (mit aktiver Option Anbieter Anschlusspunkt) |
| | | |

Tabelle 10: Tab_gemKPT_Betr_Schnittstellenoperationen

| ID | Schnittstellen::Operation |
|-----|---|
| S01 | I* |
| S02 | I_KSRS_Download::list_Updates |
| S04 | I_KSRS_Download::get_Updates |
| S05 | I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status |
| S06 | I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp) |
| S07 | I_DNS_Service_Localization |
| S08 | I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address |
| S09 | I_DNS_Name_Resolution::get_FQDN |
| S10 | I_IP_Transport(P::Verbindung) |
| S11 | I_IP_Transport(P::Verbindung+Richtung) |
| S12 | I_TSL_Download |
| S13 | I_NTP_Time_Information |
| S14 | I_Secure_Access_Bestandsnetz |
| S15 | I_Secure_Channel_Tunnel |
| S16 | I_Directory_Query |
| S17 | I_BNetzA_VL_Download::download_VL |

| | |
|-----|----------------|
| S18 | I_CRL_Download |
|-----|----------------|

Tabelle 11: Tab_gemKPT_Betr_UC_Anwendungsfallübersicht

| ID | Anwendungsfall |
|-----|----------------|
| A01 | ERP* |
| A02 | ERP.UC_2_1 |
| A03 | ERP.UC_2_3 |
| A04 | ERP.UC_3_1 |
| A05 | ERP.UC_3_3 |
| A07 | ERP.UC_4_1 |
| A08 | ERP.UC_4_4 |
| A09 | ERP.UC_4_7 |
| A10 | IDP* |
| A11 | IDP.UC_1 |
| A12 | IDP.UC_2 |
| A13 | IDP.UC_3 |
| A14 | IDP.UC_4 |
| A15 | IDP.UC_5 |

Tabelle 12: Tab_gemKPT_Betr_Zertifikatstypen

| ID | Zertifikatstypen |
|-----|---------------------------------------|
| Z01 | HBA-Zertifikate (C.HP.QES): Root-Zert |
| Z02 | HBA-Zertifikate (C.HP.QES): CA-Zert |
| Z03 | HBA-Zertifikate (C.HP.QES): EE-Zert |
| Z04 | eGK-Zertifikate (C.CH.AUT) |
| Z05 | SMC-B-Zertifikate (C.HCI.OSIG) |

| | |
|-----|---|
| Z06 | HBA-Zertifikate (C.HP.ENC) |
| Z07 | SMC-B Zertifikate (C.HCI.ENC) |
| Z08 | Konnektor-Zertifikate (SMC-K, C.NK.VPN) |
| Z09 | SMC-B-Zertifikate (C.HCI.AUT) |
| Z10 | TLS Zertifikate der zentralen Dienste (C.ZD.TLS) |
| Z11 | TLS Zertifikate der Fachdienste (C.FD.TLS) |
| Z12 | TSL-Signerzertifikat |
| Z13 | HBA-Zertifikate (C.HP.AUT) |
| Z14 | HBA-Zertifikate (C.HP.AUT): CA-Zert |
| Z16 | SMC-B-Zertifikate (C.HCI.AUT): CA-Zert |
| Z17 | SMC-B-Zertifikate (C.HCI.ENC): CA-Zert |
| Z18 | HBA-Zertifikate (C.HP.ENC): CA-Zert |
| Z19 | gematikRoot-CA-Zert |
| Z20 | Sonstige oben nicht genannte Zertifikate (z.B. für HBA-Vorläuferkarten) |

Tabelle 13: Tab_gemKPT_Betr_Aufrufquelle

| ID | Aufrufquelle |
|----|------------------|
| Q1 | aus der TI |
| Q2 | aus dem Internet |

Tabelle 14: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Kenngrößen

| Produkttyp - Schnittstelle | | | | |
|----------------------------|--------------------|----------------|----------------------|--------------------|
| Performance-Kenngröße | Performance-Grösse | Störungs-ampel | Service-Level-Report | Performance-Report |
| AdV-Server | | | | |

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

| | | | | |
|-------------------------|--|--|---|--|
| PDT02-S06-D1-G01-Z03-Qy | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | |
| PDT02-S06-D2-G03-Z03-Qy | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten | | | |
| PDT02-S06-D2-G04-Z03-Qy | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum | | | |
| PDT02-S06-D2-G05-Z03-Qy | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT02-S06-D2-G08-Z03-Qy | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | x | |
| PDT02-S06-D3-G10-Z03-Qy | Startzeitpunkt eines Ausfalls | | | |
| PDT02-S06-D3-G11-Z03-Qy | Endezeitpunkt eines Ausfalls | | | |
| PDT02-S06-D3-G14-Z03-Qy | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT02-S06-D3-G16-Z03-Qy | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |

TSP-X.509nonQES -

I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)

| | | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|
| PDT03-S06-D1-G01-Zxx-Qy | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | |
| PDT03-S06-D2-G03-Zxx-Qy | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten | | | |
| PDT03-S06-D2-G04-Zxx-Qy | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum | | | |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| PDT03-S06-D2-G05-Zxx-Qy | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT03-S06-D2-G08-Zxx-Qy | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | x | |
| PDT03-S06-D3-G10-Zxx-Qy | Startzeitpunkt eines Ausfalls | | | |
| PDT03-S06-D3-G11-Zxx-Qy | Endezeitpunkt eines Ausfalls | | | |
| PDT03-S06-D3-G14-Zxx-Qy | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT03-S06-D3-G16-Zxx-Qy | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |
| TSL-Dienst - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp) | | | | |
| PDT04-S06-D1-G01-Z12 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |
| PDT04-S06-D2-G03-Z12 | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten | x | | x |
| PDT04-S06-D2-G04-Z12 | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum | x | | x |
| PDT04-S06-D2-G05-Z12 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | x | | x |
| PDT04-S06-D2-G08-Z12 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | x | |
| PDT04-S06-D3-G10-Z12 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT04-S06-D3-G11-Z12 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| PDT04-S06-D3-G12-Z12 | Verfügbarkeit pro Monat | | x | |
| TSL-Dienst - I_TSL_Download | | | | |
| PDT04-S12-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |
| PDT04-S12-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT04-S12-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT04-S12-D3-G12 | Verfügbarkeit pro Monat | | x | |
| TSL-Dienst - I_BNetzA_VL_Download::download_VL | | | | |
| PDT04-S17-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |
| PDT04-S17-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT04-S17-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT04-S17-D3-G12 | Verfügbarkeit pro Monat | | x | |
| TSP-X.509nonQES - Komponentenzertifikate, CRL-Dienst - I_CRL_Download | | | | |
| PDT37-S18-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |
| PDT37-S18-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT37-S18-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT37-S18-D3-G12 | Verfügbarkeit pro Monat | | x | |
| Störungsampel | | | | |
| PDT05-S01-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| PDT05-S01-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | | | x |
| PDT05-S01-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | | | x |
| PDT05-S01-D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT05-S01-D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |
| Namensdienst - I_DNS_Service_Localization | | | | |
| PDT06-S07-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |
| PDT06-S07-D2-G03 | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten | x | | x |
| PDT06-S07-D2-G04 | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum | x | | x |
| PDT06-S07-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | x | | x |
| PDT06-S07-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | x | |
| PDT06-S07-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT06-S07-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT06-S07-D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT06-S07-D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |
| Namensdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address | | | | |
| PDT06-S08-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| PDT06-S08-D2-G03 | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten | x | | x |
| PDT06-S08-D2-G04 | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum | x | | x |
| PDT06-S08-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | x | | x |
| PDT06-S08-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | x | |
| PDT06-S08-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT06-S08-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT06-S08-D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT06-S08-D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |
| Namensdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_FQDN | | | | |
| PDT06-S09-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |
| PDT06-S09-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT06-S09-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT06-S09-D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT06-S09-D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |
| Zeitdienst - I_NTP_Time_Information | | | | |
| PDT07-S13-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |

| | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|
| PDT07-S13-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT07-S13-D3-G12 | Verfügbarkeit pro Monat | | x | |
| Zentrales Netz | | | | |
| PDT08-S01-D2-G06 | Mittel der RoundtripTime für IP-Pakete über alle Verbindungen von Anschlusspunkt zu Anschlusspunkt | x | x | x |
| PDT08-S01-D2-G07 | Verlustrate in % für IP-Pakete am Anschlusspunkt. Dieser Wert ist für alle Anschlusspunkte der Anbindungsvarianten SZZP, SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze zu ermitteln. Gemessen wird für SZZP jeweils an der Schnittstelle Richtung TI. Für SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze erfolgt die Messung an der Schnittstelle Richtung Internet am VPN-Anschlusspunkt und am VPN-Konzentrator. | x | x | x |
| PDT08-S01-D3-G10-Vxx | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT08-S01-D3-G11-Vxx | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT08-S01-D3-G18 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption "einfache Anbindung" angebunden ist. | | x | |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| PDT08-S01-D3-G19 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI. | | x | |
| PDT08-S01-D3-G22 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI. | | x | |
| PDT08-S01-D3-G25 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung“ angebunden ist. | | x | |
| Zentrales Netz - I_IP_Transport(P::Verbindung) | | | | |
| PDT08-S10-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT08-S10-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT08-S11-D1-G02-Rxx | Datenmenge (kByte) und Richtung. Die Datenmenge wird an jedem Anschlusspunkt an das zentrale Netz der TI separat erfasst (SZZP und SZZP-light). | x | x | x |
| VPN-Zugangsdienst | | | | |
| PDT09-S01-D1-G08 | Mittlerer Datendurchsatz pro Richtung in Mbit/s im Erfassungszeitraum | | | |
| VPN-Zugangsdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| PDT09-S08-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | |
| PDT09-S08-D2-G03 | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten | | | |
| PDT09-S08-D2-G04 | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum | | | |
| PDT09-S08-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT09-S08-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | x | |
| PDT09-S08-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | | | |
| PDT09-S08-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | | | |
| PDT09-S08-D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT09-S08-D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |
| VPN-Zugangsdienst - I_NTP_Time_Information | | | | |
| PDT09-S13-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | | | |
| PDT09-S13-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | | | |
| PDT09-S13-D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT09-S13-D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |
| VPN-Zugangsdienst - I_Secure_Channel_Tunnel | | | | |
| PDT09-S15-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | | | |

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

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT11-S04-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | x | |
| PDT11-S04-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT11-S04-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT11-S04-D3-G12 | Verfügbarkeit pro Monat | | x | |
| Konfigurationsdienst – I_KSRS_Download::list_Updates | | | | |
| PDT11-S02-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |
| PDT11-S02-D2-G03 | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten | x | | x |
| PDT11-S02-D2-G04 | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum | x | | x |
| PDT11-S02-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | x | | x |
| PDT11-S02-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | x | |
| PDT11-S02-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT11-S02-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT11-S02-D3-G12 | Verfügbarkeit pro Monat | | x | |
| Intermediär VSDM | | | | |
| PDT21-S01-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| PDT21-S01-D2-G03 | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten | | x | |
| PDT21-S01-D2-G04 | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum | | | |
| PDT21-S01-D2-G24 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps | | x | |
| PDT21-S01-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | x | |
| PDT21-S01-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | | | |
| PDT21-S01-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | | | |
| PDT21-S01-D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT21-S01-D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |
| gematik-Root-CA - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp) | | | | |
| PDT22-S06-D1-G01-Zxx | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |
| PDT22-S06-D2-G03-Zxx | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten | x | | x |
| PDT22-S06-D2-G04-Zxx | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum | x | | x |
| PDT22-S06-D2-G05-Zxx | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | x | | x |
| PDT22-S06-D2-G08-Zxx | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | x | |
| PDT22-S06-D3-G10-Zxx | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |

| | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|
| PDT22-S06-D3-G11-Zxx | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT22-S06-D3-G14-Zxx | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT22-S06-D3-G16-Zxx | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |
| KOM-LE Fachdienst | | | | |
| PDT24-S01-D2-G27 | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers | | x | |
| PDT24-S01-D2-G03 | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum | | x | |
| PDT24-S01-D2-G28 | Größte Bearbeitungszeit im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers | | x | |
| PDT24-S01-D1-G02 | Datenmenge (KByte) pro Verbindung und Richtung | | | |
| PDT24-S01-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | |
| PDT24-S01-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | | x | |
| PDT24-S01-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | | x | |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| PDT24-S01-D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT24-S01-D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |
| Verzeichnisdienst – I_Directory_Query | | | | |
| PDT25-S16-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |
| PDT25-S16-D2-G03 | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten | x | | x |
| PDT25-S16-D2-G04 | Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum | x | | x |
| PDT25-S16-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | x | | x |
| PDT25-S16-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | x | |
| Verzeichnisdienst | | | | |
| PDT25-S01-D1-G01 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | | | x |
| PDT25-S01-D3-G10 | Startzeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT25-S01-D3-G11 | Endezeitpunkt eines Ausfalls | x | | x |
| PDT25-S01-D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | x | |
| PDT25-S01-D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | x | |
| E-Rezept | | | | |
| PDT50-A01-D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | | |
| PDT50-A01-D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | | |

| | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| PDT50-A01-D3-G14R | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit in RU/TU | | | |
| PDT50-A01-D3-G16R | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit in RU/TU | | | |
| PDT50-A02-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT50-A03-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT50-A04-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT50-A05-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT50-A06-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT50-A07-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT50-A08-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT50-S27-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT50-S20-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT50-S21-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT50-S22-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT50-S23-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |

| | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| PDT50-S24-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT50-S25-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT50-S26-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT50-S27-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| IdP-Dienst | | | | |
| PDT52-S28-D3-G14 | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit | | | |
| PDT52-S28-D3-G16 | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit | | | |
| PDT52-S28-D3-G14R | Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit In RU/TU | | | |
| PDT52-S28-D3-G16R | Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit in RU/TU | | | |
| PDT52-S29-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT52-S30-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT52-S31-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT52-S32-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |
| PDT52-S33-D2-G08 | Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat | | | |

| | | | | |
|------------------|--|--|--|--|
| PDT52-S29-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT52-S30-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT52-S31-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT52-S32-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |
| PDT52-S33-D2-G05 | Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps | | | |

Tabelle 15: Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Rohdaten

| Zeitpunkt Anfrage | fehlerfrei bearbeitet: ja/nein | Bearbeitungsdauer [msec] |
|---------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| 14.07.2014 13:30:01 | ja | 907 |
| 14.07.2014 13:30:47 | ja | 830 |
| 14.07.2014 13:31:05 | ja | 790 |
| 14.07.2014 13:31:13 | ja | 719 |
| 14.07.2014 13:32:02 | ja | 1013 |
| 14.07.2014 13:32:32 | ja | 1026 |
| 14.07.2014 13:32:33 | ja | 920 |
| 14.07.2014 13:34:23 | ja | 760 |
| 14.07.2014 13:34:31 | ja | 840 |

| | | |
|---------------------|------|------|
| 14.07.2014 13:34:55 | ja | 710 |
| 14.07.2014 13:35:03 | ja | 828 |
| 14.07.2014 13:35:09 | ja | 730 |
| 14.07.2014 13:35:15 | ja | 731 |
| 14.07.2014 13:35:17 | ja | 864 |
| 14.07.2014 13:35:17 | ja | 1708 |
| 14.07.2014 13:35:18 | nein | - |
| 14.07.2014 13:35:40 | ja | 901 |
| 14.07.2014 13:38:22 | ja | 839 |
| 14.07.2014 13:39:06 | ja | 1280 |
| 14.07.2014 13:39:16 | ja | 1189 |
| 14.07.2014 13:39:34 | ja | 844 |

Tabelle 16: Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Performance_Kenngrößen

| TSP-X.509nonQES - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp) - HBA-Zertifikate (C.HP.ENC) | | |
|--|--|------------------------|
| Größe | | Wert |
| Erfassungszeitraum | von | 14.07.2014 13:30:00 |
| | bis | 14.07.2014 13:34:59 |
| PDT03-S06-D1-G01-Z06 | Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum | 10 |
| PDT03-S06-D2-G03-Z06 | Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten | 10 |
| PDT03-S06-D2-G04-Z06 | Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum | 8515 |

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

7 Anhang B – Verzeichnisse

7.1 Abkürzungen

Tabelle 17: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis

| Kürzel | Erläuterung |
|--------------|--|
| aAdG | andere Anwendung des Gesundheitswesens |
| aAdGNetG | andere Anwendung des Gesundheitswesens ohne Zugriff auf Dienste der TI in angeschlossenen Netzen des Gesundheitswesens |
| aAdGNetG-TI | 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 |
| ePA | elektronische Patientenakte |
| FAD | Fachanwendungsspezifischer Dienst |
| GTI | Gesamtverantwortlicher TI |
| gSMC-K | gerätespezifische Security Module Card Konnektor |
| gSMC-KT | gerätespezifische Security Module Card Kartenterminal |
| HBA | Heilberufsausweise |
| HSM-B | Hardware Security Module-B |
| ITSM | IT-Service Management |
| KT | Kartenterminal |
| OCSP-R Proxy | OCSP-Responder Proxy |
| PU | Produktivumgebung |
| QES | Qualifizierte Elektronische Signatur |

| | |
|-------|----------------------------------|
| SK | Servicekomponenten |
| SGD | Schlüsselgenerierungsdienst |
| SGW | Sicherheitsgateway |
| SLA | Service Level Agreement |
| SL | Service Level |
| SMC-B | Secure Module Card-B |
| SPOC | Single Point of Contact |
| SV | Serviceverantwortlicher |
| TI | Telematikinfrastruktur |
| TIP | Telematikinfrastruktur-Plattform |
| TSP | Trust Service Provider |
| TU | Testumgebung |
| UFS | Update Flag Service |
| UHD | User Help Desk |
| VHD | Versicherten Help Desk |
| VSD | Versichertenstammdaten |
| VSDD | Versichertenstammdatendienst |
| VSDM | Versichertenstammdatenmanagement |

7.2 Glossar

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

7.3 Abbildungsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Abbildung 1: Anbieterkonstellation | 13 |
|--|----|

7.4 Tabellenverzeichnis

| | |
|---|----|
| Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer | 11 |
| Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer | 23 |
| Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM..... | 24 |
| Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen | 29 |
| Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM..... | 30 |
| Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM..... | 31 |
| Tabelle 7: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Dimensionen | 36 |
| Tabelle 8: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Groessen | 36 |
| Tabelle 9: Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen..... | 38 |
| Tabelle 10: Tab_gemKPT_Betr_Schnittstellenoperationen | 41 |
| Tabelle 11: Tab_gemKPT_Betr_UC_Anwendungsfallübersicht | 42 |
| Tabelle 12: Tab_gemKPT_Betr_Zertifikatstypen | 42 |
| Tabelle 13: Tab_gemKPT_Betr_Aufrufquelle..... | 43 |
| Tabelle 14: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Kenngrößen | 43 |
| Tabelle 15: Tab_gemKPT_Betr_Beiispiel_Rohdaten | 60 |
| Tabelle 16: Tab_gemKPT_Betr_Beiispiel_Performance_Kenngrößen | 61 |
| Tabelle 17: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis..... | 63 |

7.5 Referenzierte Dokumente

7.5.1 Dokumente der gematik

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

| [Quelle] | Herausgeber (Erscheinungsdatum): Titel |
|-------------------|---|
| [gemGlossar] | gematik: Glossar der Telematikinfrastruktur |
| [gemKPT_Arch_TIP] | gematik: Konzept Architektur der TI-Plattform |
| [gemRL_Betr_TI] | gematik: Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI |

| | |
|----------------|--|
| [gemSpec_Perf] | gematik: Übergreifende Spezifikation Performance und Mengengerüst TI-Plattform |
|----------------|--|

7.5.2 Weitere Dokumente

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