

## Änderung in gemKPT\_Betr

### 3.3 TI-ITSM-Teilnehmer

#### 3.3.1 Definition

Hinzufügen der Rolle "Hersteller Versicherten Frontend" in die Tabelle 1:

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

| Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche) | Teilnahme am TI-ITSM | Mitwirkungspflicht am TI-ITSM  |
|---|----------------------|--|
| Anbieter ohne UA (Konstellation I)          | ja                   | gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer  |
| Anbieter mit UA (Konstellation II)          | ja                   | nur A/E (Auslöser/Empfänger) bzgl. Knowledge Management  |
| Anbieter mit UA (Konstellation III)         | ja                   | nur A/E (Auslöser/Empfänger) bzgl. Knowledge Management  |
| Anbieter mit UA (Konstellation IV)          | ja                   | gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer  |
| UA (Konstellation II)                       | ja                   | gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer, da UA (Konstellation II) auch gleichzeitig Anbieter ohne UA (Konstellation I) ist |
| UA (Konstellation III)                      | ja                   | gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer, da UA (Konstellation II) auch gleichzeitig Anbieter ohne UA (Konstellation I) ist |
| UA (Konstellation IV)                       | ja                   | nur A/E (Auslöser/Empfänger) bzgl. Knowledge Management  |
| Hersteller dezentraler Komponenten          | ja                   | auf freiwilliger Basis gemäß Nutzungsvereinbarung; produkttypspezifisch verpflichtend gemäß [gemRL_Betr_TI#GS-A_3984]                                    |

| Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche)  | Teilnahme am TI-ITSM | Mitwirkungspflicht am TI-ITSM  |
|--|----------------------|--|
| Hersteller Primärsysteme                     | ja                   | auf freiwilliger Basis gemäß Nutzungsvereinbarung                            |
| Service Provider TI unterstützender Produkte | ja                   | auf freiwilliger Basis gemäß Nutzungsvereinbarung                            |
| gematik Test                                 | ja                   | gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer        |
| gematik Betrieb                              | ja                   | gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer        |
| Gesamtverantwortlicher TI (GTI)              | ja                   | gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer        |
| Dienstleister vor Ort (DVO)                  | nein                 | n/a  |
| Anwender                                     | nein                 | n/a  |
| Versicherte                                  | nein                 | n/a  |
| Drittanbieter                                | nein                 | n/a  |
| <b>Hersteller Versicherten Frontend</b>      | <b>ja</b>            | <b>gemäß Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer</b> |

### 3.3.2 Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer

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

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

=> Zuordnung zum **Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung**

## Neues Kapitel 3.4.4.16

### 3.4.4.16 Hersteller Versicherten Frontend

Unter dem Begriff Hersteller Versicherten Frontend wird ein Hersteller einer App verstanden, welcher Funktionen gemäß den Spezifikationen der gematik in seine App integriert. Dieser Hersteller ist zur aktiven Teilnahme am TI-ITSM verpflichtet, um eine reibungslose Einbindung in die betrieblichen Prozesse zu gewährleisten und effektive Supportkanäle zu den verschiedenen Fachdiensten sicherzustellen. Sollte eine App von einer dritten Partei um Funktionen gemäß den Spezifikationen der gematik erweitert werden, so wird diese Partei im Sinne der Verantwortlichkeiten und Pflichten gleichbedeutend als Hersteller Versicherten Frontend angesehen.

Für den Hersteller des ePA-FdV KANN diese TI-ITSM-Pflicht entfallen, sofern ausschließlich die ePA-Funktionalität umgesetzt wird, da bereits der Hersteller des Aktensystems (als Konsortialpartner) die Pflichten im TI-ITSM wahrnimmt.

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

Hinzufügen der Rolle Hersteller Versicherten Frontend zur Tabelle 2:

**Tabelle 2: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM**

| Mitwirkung in den TI-ITSM-Prozessen: | IN C | PR O | CH G | SK M | SL M | RF  | Per f | Cap M | KM  | CS I | CM  | NM  |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|-----|-------|-------|-----|------|-----|-----|
| gematik Test                         | A    | A    | A    | .    | .    | A/E | .     | .     | A/E | .    | A/E | A/E |
| gematik Betrieb                      | A    | A    | A    | .    | .    | A/E | .     | .     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Gesamtverantwortliche r TI (GTI)     | A    | A/E  | A/E  | .    | .    | A/E | E     | E     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter Service Monitoring          | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | E   | A     | A     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter X.509 Root-CA               | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A/E | .     | .     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter TSP CVC eGK                 | .    | .    | A/E  | .    | A/E  | A   | .     | .     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter CVC-Root-CA                 | A/E  | A/E  | A/E  | A/E  | A/E  | E   | .     | .     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter KTR-Adv                     | A    | A    | A/E  | .    | .    | A   | .     | .     | A/E | .    | A/E | E   |
| Anbieter Anschlusspunkt SGW / SZZP   | A/E  | A/E  | E    | .    | A/E  | A   | A     | A     | .   | .    | .   | A/E |
| WANDA Basic                          | A/E  | .    | A/E  | .    | .    | A   | .     | A     | E   | .    | A/E | .   |
| WANDA Smart                          | A/E  | A/E  | .    | .    | .    | A   | .     | A     | A/E | .    | .   | E   |
| WANDA Smart-Hosting                  | A/E  | A/E  | .    | .    | .    | A   | .     | A     | A/E | .    | .   | E   |

**C\_11656\_Anlage - Betrieblichen Anforderungen für die Zulassung der KassenApps**

| Mitwirkung in den TI-ITSM-Prozessen: | IN C | PR O | CH G | SK M | SL M | RF | Per f | Cap M | KM  | CS I | CM  | NM  |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|----|-------|-------|-----|------|-----|-----|
| Anbieter Highspeed Konnektor         | A    | A    | E    | .    | .    | A  | .     | .     | A/E | .    | .   | A   |
| Anbieter Basis-Consumer              | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | .     | .     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter KTR-Consumer                | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | .     | .     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter E-Rezept FdV                | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | .     | .     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Fachdienst VSDM                      | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | A     | .     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter TI-Messenger                | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | A     | A     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst           | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | A     | A     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter HBA                         | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | A     | A     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter SMC-B / HSM-B               | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | A     | A     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter X.509 TSP eGK               | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | A     | A     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter Signaturdienst              | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | A     | A     | .   | .    | A/E | A/E |
| Anbieter Fachdienst KOM-LE           | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | A     | .     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter ePA-Aktensystem             | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | A     | A     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter SGD_ePA zentral             | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | A     | A     | A/E | .    | A/E | A/E |
| Anbieter Identity Provider - Dienst  | A/E  | A/E  | A/E  | .    | A/E  | A  | A     | A     | A/E | .    | A/E | A/E |

| Mitwirkung in den TI-ITSM-Prozessen:               | IN C       | PR O       | CH G     | SK M     | SL M       | RF       | Per f    | Cap M    | KM         | CS I     | CM       | NM       |
|--|------------|------------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|
| Anbieter E-Rezept-Fachdienst                       | A/E        | A/E        | A/E      | .        | A/E        | A        | A        | A        | A/E        | .        | A/E      | A/E      |
| Anbieter Apothekenverzeichnis                      | A/E        | A/E        | A/E      | E        | A/E        | A/E      | A        | A        | A/E        | A        | A/E      | A/E      |
| Anbieter ZPD                                       | A/E        | A/E        | A/E      | P        | A/E        | E        | A        | A        | A/E        | A        | A/E      | A/E      |
| Hersteller Primärsysteme                           | A/E        | A/E        | A/E      | .        | .          | .        | .        | .        | E          | .        | A/E      | A/E      |
| Anbieter Federation Master                         | A/E        | A/E        | A/E      | A/E      | A/E        | A/E      | A/E      | A/E      | A/E        | A/E      | A/E      | A/E      |
| Anbieter Sektoraler Identity Provider Kostenträger | A/E        | A/E        | A/E      | A/E      | A/E        | A/E      | A/E      | A/E      | A/E        | A/E      | A/E      | A/E      |
| Anbieter Sektoraler Identity Provider V1.0         | .          | .          | .        | .        | .          | .        | .        | .        | .          | .        | .        | .        |
| Service Provider NCPeH-Fachdienst                  | A/E        | A/E        | A/E      | .        | A/E        | A        | A        | A        | A/E        | .        | A/E      | A/E      |
| Anbieter TI-Gateway                                | A/E        | A/E        | A/E      | .        | A/E        | A        | A        | A        | A/E        | .        | A/E      | A/E      |
| <b>Hersteller Versicherten Frontend</b>            | <b>A/E</b> | <b>A/E</b> | <b>.</b> | <b>.</b> | <b>A/E</b> | <b>A</b> | <b>.</b> | <b>.</b> | <b>A/E</b> | <b>.</b> | <b>.</b> | <b>.</b> |

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

##### 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. [ <= ]

=> Zuordnung zum **Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung**

##### 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. [≤]

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung**

**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.

[≤]

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung**

**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. [≤]

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung**

**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.

[≤]

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung**

## **5.2.2 Spezifische Ausprägungen**

[Hinzufügen der Rolle Hersteller Versicherten Frontend zur Tabelle 7](#)

Tabelle Tab\_gemKPT\_Betr\_OrgSL\_Serviceleistung\_Zeiten stellt zur Schaffung eines Überblicks die im folgenden durchgeführten Zuordnungen der einzelnen betrieblichen Rollen (Anbieter, Service Provider, Hersteller) zu den beiden Varianten der organisatorischen Service Level tabellarisch dar.

**Tabelle 7: Tab\_gemKPT\_Betr\_OrgSL\_Serviceleistung\_Zeiten**

| Organisatorischer Service Level                           | Betriebliche Rolle  |
|---|---|
| <b>zu Haupt- und Nebenzeit<br/>(TIP1-A_7265)</b>          | Anbieter E-Rezept FdV<br>Anbieter TI-Messenger<br>Anbieter VPN-Zugangsdienst<br>Anbieter SMC-B / HSM-B<br>Anbieter Signaturdienst<br>Anbieter Fachdienst KOM-LE<br>Anbieter ePA-Aktensystem<br>Anbieter SGD_ePA zentral<br>Anbieter Identity Provider - Dienst<br>Anbieter E-Rezept-Fachdienst<br>Anbieter Apothekenverzeichnis<br>Anbieter ZPD<br>Anbieter Federation Master<br>Anbieter Sektoraler Identity Provider<br>Kostenträger<br>Service Provider NCPeH-Fachdienst<br>Anbieter TI-Gateway<br><b>Hersteller Versicherten Frontend</b> |
| <b>zu Hauptzeit<br/>(A_13573)</b>                         | Anbieter TSP CVC eGK<br>Anbieter CVC-Root-CA<br>Anbieter KTR-Adv<br>Anbieter Anschlusspunkt SGW / SZZP<br>Anbieter Highspeed Konnektor<br>Anbieter Basis-Consumer<br>Anbieter KTR-Consumer<br>Anbieter HBA<br>Anbieter X.509 TSP eGK  |
| <b>zu Hauptzeit (A_13573)<br/>zzgl. Samstag (A_23507)</b> | Fachdienst VSDM   |
| <b>n/a</b>  | gematik Test<br>gematik Betrieb<br>Gesamtverantwortlicher TI (GTI)<br>Anbieter Service Monitoring<br>Anbieter X.509 Root-CA<br>WANDA Basic<br>WANDA Smart<br>WANDA Smart-Hosting<br>Hersteller Primärsysteme<br>Anbieter Sektoraler Identity Provider V1.0  |

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

|                     | Prozess             | Prio | PU                 |                                     |                   | TU / RU            |                                     |             | Erfüllungsgrad |
|---------------------|---------------------|------|--------------------|-------------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------------------------|-------------|----------------|
|                     |                     |      | A                  | B                                   | C                 | D                  | E                                   | F           |                |
|                     |                     |      | Reaktionszeit in h | Lösungszeit/<br>Umsetzungszeit in h | Servicezeit (H,N) | Reaktionszeit in h | Lösungszeit/<br>Umsetzungszeit in h | Servicezeit |                |
| 1                   | INC                 | 1    | 1                  | 2                                   | H+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].

## **C\_11656\_Anlage - Betrieblichen Anforderungen für die Zulassung der KassenApps**

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

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

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
[Herstellererklärung](#)

## Änderung in gemRL\_Betr\_TI

### 2.1.2 Kommunikation

#### **GS-A\_4090 - Kommunikationssprache**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN sowohl schriftlich als auch mündlich in deutscher Sprache kommunizieren. Dies gilt insbesondere für die gemäß GS-A\_4085 festgelegten Kommunikationsschnittstellen und für alle Dokumentationen.

[<=]

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung**

#### **GS-A\_3886-01 - Nutzung des TI-ITSM-Systems bei der Übermittlung eines übergreifenden Vorgangs**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle übergreifenden Vorgänge, zwecks Informationsübermittlung, im TI-ITSM-System erfassen.

[<=]

Das TI-ITSM-System vergibt für jeden Vorgang automatisch eine eindeutige Referenznummer. Die Referenznummer des lokalen ITSM-Systems des TI-ITSM-Teilnehmers kann mitgeführt werden.

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Prozessprüfung**

#### **GS-A\_4085 - Etablierung von Kommunikationsschnittstellen durch die TI-ITSM-Teilnehmer**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der übergreifenden Betriebsprozesse mindestens die nachfolgenden Kommunikationsschnittstellen etablieren:

- Telefon (z.B. zur Rücksprache zu einem TI-ITSM-Vorgang);
- E-Mail (z.B. zur Übermittlung von Ad-hoc-Reports);
- TI-ITSM-System zur Informationsübermittlung eines übergreifenden Vorgangs entsprechend GS-A\_3886-\*

[<=]

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung**

#### **GS-A\_4088-01 - Benennung von Ansprechpartnern**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN Kontaktdaten von Ansprechpartnern im TI-ITSM-System eintragen und aktuell halten für

- die Rolle Service Delivery Manager (agiert auch als 1. Eskalationsstufe),
- die 2. Eskalationsstufe,
- für alle für den TI-ITSM-Teilnehmer relevanten Prozesse gemäß Tabelle gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr\_TI\_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM
- das Notfall-Management,
- die Unternehmenskommunikation (u.a. Krisenkommunikation).

- die Informationssicherheit,
- den Datenschutz,
- vertragliche und kaufmännische Fragestellungen.

Die benannten Ansprechpartner MÜSSEN mit der entsprechenden Fach- und Entscheidungskompetenz ausgestattet sein.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Betriebshandbuch

### **GS-A\_4086 - Erreichbarkeit der Kommunikationsschnittstellen**

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

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Prozessprüfung

### **GS-A\_5402 - Eigenverantwortliches Handeln bei Ausfall von Kommunikationsschnittstellen**

Bei Ausfall des TI-ITSM-Systems oder anderer Kommunikationsschnittstellen MUSS die Kommunikation durch die TI-ITSM-Teilnehmer eigenverantwortlich untereinander sichergestellt werden. Vorgänge müssen im TI-ITSM-System nachdokumentiert werden.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Betriebshandbuch

### **GS-A\_5401-01 - Verschlüsselte E-Mail-Kommunikation**

Der Informationsaustausch per E-Mail zwischen allen TI-ITSM-Teilnehmern MUSS verschlüsselt nach dem Stand der Technik erfolgen.[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Prozessprüfung

## **2.1.3 TI-ITSM-Reporting**

### **GS-A\_4095 - Übermittlung von Ad-hoc-Reports**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN den vom Gesamtverantwortlichen TI angeforderten Ad-hoc-Report über die benannte Kommunikationsschnittstelle (entsprechend GS-A\_4085) im geforderten Format (entsprechend GS-A\_5248, GS-A\_5249, GS-A\_5608) und Zeitfenster übermitteln.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

## **2.2.1 Auszüge aus dem Betriebshandbuch der TI-ITSM-Teilnehmer**

### **GS-A\_5343 - Definition inhaltlicher Auszüge aus dem Betriebshandbuch**

Die Auszüge aus dem Betriebshandbuch des TI-ITSM-Teilnehmers MÜSSEN nachfolgende Themen beinhalten:

1. Einführung
  - Betriebliche Rolle und Identifikation
  - Version
  - Freigabe- und Prüfungsverantwortung
  - Ergänzende Dokumente soweit vorhanden
  - Dokumentenstand-Basis
2. Systemüberblick
  - Architektur
  - System
  - Komponenten
3. Aufnahme, Unterbrechung und Beendigung des Betriebes
  - Initiale Aufnahme des Betriebs (insbesondere Reihenfolge, Rahmenbedingungen)
  - (kontrollierte) Unterbrechung des Betriebs (Übergang in den Notbetrieb)
  - Wiederaufnahme des Normalbetriebs (Wiederherstellung des Normalbetriebs)
  - Beendigung des Betriebs (insbesondere Reihenfolge der Abschaltung, Aufräumarbeiten)
4. Darstellung des lokalen ITSM (vor- und nachgelagerte Prozesse im Verhältnis zu den übergreifenden ITSM-Prozessen)
  - Insbesondere sind hier die in diesen Richtlinien beschriebenen ITSM-Prozesse in den internen Prozessabläufen des Anbieters kompakt darzustellen.
  - Alle weiteren internen ITSM-Prozesse des Anbieters sind aufzulisten und kurz zu beschreiben soweit diese für die Prozesse gemäß diesen Richtlinien begleitend erforderlich sind.
  - Das Ziel der Darstellung ist die korrekte Verzahnung zwischen dem lokalen ITSM und den übergreifenden ITSM-Prozessen.
5. Integration des lokalen ITSM in das übergreifende ITSM der TI (übergreifende Prozesse)
  - Die Bedienung der in diesen Richtlinien beschriebenen TI-ITSM-Prozesse durch den Anbieter ist ausführlich zu beschreiben.
  - Schnittstellen und Interaktionen zwischen den internen ITSM-Prozessen des Anbieters und übergreifenden TI-ITSM-Prozessen sind zu dokumentieren.
6. Relevanter Teil des Servicekataloges
7. Nachweis zur Umsetzung der Anforderungen.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Betriebshandbuch

## 2.3 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmers

### **GS-A\_4855-02 - Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN Auditierungen durch Gesamtverantwortlichen TI zur Überprüfung der Einhaltung von Betriebs- und Produktvorgaben ermöglichen und angemessen unterstützen.

Sofern ein TI-ITSM-Teilnehmer bereits gesetzlichen Vorgaben einer Auditierung unterliegt, ihm also eine Prüfung durch eine in der gesetzlichen Vorgabe benannte Instanz vorgeschrieben ist, unterliegt er nicht der Auditierung gemäß dieser Anforderung. Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die gesetzliche Vorgabe gegenüber dem Gesamtverantwortlichen TI benennen. Fachdienste VSDM, KTR-Adv und KTR-Consumer sind von dieser Anforderung ausgeschlossen.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

### **GS-A\_3917 - Bereitstellung der ITSM-Dokumentation bei Audits**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Durchführung von Audits auf Verlangen alle relevanten Informationen (z.B. TI-ITSM relevante Tickets im ITSM-System) im Rahmen der Umsetzung bzw. Erfüllung der betrieblichen Anforderungen bereitstellen. [<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

## 2.4.1 Eskalation im übergreifenden TI-ITSM

### **GS-A\_3920 - Eskalationseinleitung durch den TI-ITSM-Teilnehmer**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei übergreifenden Vorgängen eine hierarchische Eskalation an den Gesamtverantwortlichen TI einleiten, wenn einer der nachfolgenden Aspekte zutrifft:

- es kann kein serviceverantwortlicher TI-ITSM-Teilnehmer (entsprechend [gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002]) ermittelt werden

ODER

- es kann keine Einigung über die Serviceverantwortung für den übergreifenden Vorgang mit anderen TI-ITSM-Teilnehmern erzielt werden

ODER

- es kann keine Einigung über die Lösungsunterstützung für den übergreifenden Vorgang mit anderen TI-ITSM-Teilnehmern erzielt werden

ODER

- es treten bei der Bewertung oder Durchführung eines Produkt-Changes schwerwiegende Konflikte auf

ODER

- es ist zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte eine übergeordnete Koordination notwendig.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

## **2.4.2 Taskforce als Instrument der Deeskalation im übergreifenden TI-ITSM**

### **GS-A\_3922 - Mitwirkung bei Taskforces**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei Aufforderung durch den Gesamtverantwortlichen TI an einer Taskforce zur Behebung von übergreifenden Vorgängen mit der Priorität 1 oder 2 teilnehmen, der Taskforce gemäß der zeitlichen Vorgabe der Aufforderung beitreten, die Lösungsfindung und die Erstellung des Abschlussberichtes unterstützen.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

## **3.2.1.1 Übergreifenden Incident erfassen**

### **GS-A\_3876 - Prüfung auf übergreifenden Incident**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jeden gemeldeten Incident dahingehend prüfen, ob es sich um einen übergreifenden Incident handelt, für den zur Incident-Lösung die serviceverantwortlichen und/oder lösungsunterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer und/oder der Gesamtverantwortliche TI herangezogen werden sollen.[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Prozessprüfung

## **3.2.1.2 Übergreifenden Incident qualifizieren**

### **GS-A\_5449 - Typisierung eines übergreifenden Incidents als „sicherheitsrelevant“**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen Vorgang als „sicherheitsrelevant“ markieren, wenn die Vertraulichkeit bzw. Integrität eines schutzbedürftigen Informationsobjektes gefährdet ist.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

### **GS-A\_5450 - Typisierung eines übergreifenden Incidents als „datenschutzrelevant“**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN eine Störung als „datenschutzrelevant“ markieren, wenn personenbezogene Daten gemäß Art. 4 Nr. 1 DSGVO betroffen sind.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Prozessprüfung

**GS-A\_4125 - TI-Notfallerkennung**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN potenzielle TI-Notfälle im operativen Betrieb im Rahmen des Incident Managements feststellen. Potenzielle TI-Notfälle werden als Incidents der Priorität 1 mit Kennzeichnung „TI-Notfall“ klassifiziert.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

**GS-A\_3884 - Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung von übergreifenden Incidents**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zur Ermittlung der Priorität eines übergreifenden Incidents die beiden Faktoren „Dringlichkeit“ und „Auswirkung“ festlegen.

**Tabelle 4: Tab\_Betr\_TIP\_026 INC – Festlegung der Dringlichkeit**

| Dringlichkeit | Beschreibung  |
|---------------|---|
| <b>Hoch</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Durch die Störung stehen die bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) nicht zur Verfügung bzw. nur so eingeschränkt, dass die Nutzung des Services nicht zumutbar ist.</li><li>• Die Sicherheit der TI ist nicht mehr gewährleistet.</li><li>• Die Störung der bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) lässt sich nicht durch eine Umgehungslösung unmittelbar beseitigen.</li></ul> |

**C\_11656\_Anlage - Betrieblichen  
Anforderungen für die Zulassung der  
KassenApps**

| <b>Dringlichkeit</b> | <b>Beschreibung</b>  |
|----------------------|--|
| <b>Mittel</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Durch die Störung stehen bereitgestellte Leistungen (und/oder Funktionen) erheblich eingeschränkt zur Verfügung. Die Nutzung des Services ist jedoch mit Einschränkungen möglich.</li><li>• Es ist absehbar, dass sich die Störung ausweitert, wenn keine Gegenmaßnahmen ergriffen werden.</li></ul> |
| <b>Niedrig</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Durch die Störung stehen die bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) mit leichten Einschränkungen zur Verfügung.</li><li>• Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nicht oder nur unwesentlich zu.</li></ul>  |

**Tabelle 5: Tab\_Betr\_TIP\_027 INC – Festlegung von Auswirkung**

| Auswirkung     | Beschreibung  |
|----------------|---|
| <b>Hoch</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es liegt ein Ausfall gemäß [gemSpec_Perf#2.3] vor.</li> <li>• Der durch die Störung verursachte Schaden weitet sich schnell aus, falls nicht unmittelbar eine Lösung bereitgestellt werden kann.</li> <li>• Die Störung führt zu Verletzung gesetzlicher Vorschriften, wie z.B. aus Datenschutz und Informationssicherheit.</li> <li>• Die Störung hat eine hohe Auswirkung in der öffentlichen Wahrnehmung und führt zu einem erheblichen Imageverlust der TI.</li> </ul> |
| <b>Mittel</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der vom TI-ITSM-Teilnehmer verantwortete Service ist nur mit sehr starken Einschränkungen nutzbar.</li> <li>• Die Störung kann zu Verletzung gesetzlicher Vorschriften führen, wie z.B. aus Datenschutz und Informationssicherheit.</li> </ul>   |
| <b>Niedrig</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der vom TI-ITSM-Teilnehmer verantwortete Service ist nur mit Einschränkungen nutzbar.</li> <li>• Eine Verletzung gesetzlicher Vorschriften ist nicht gegeben.</li> </ul>   |

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

### **3.2.2 Serviceverantwortung bei übergreifenden Incident prüfen**

#### **GS-A\_3902 - Prüfung auf Serviceverantwortung**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jeden an sie gerichteten übergreifenden Incident dahingehend prüfen, ob der Incident in der eigenen Serviceverantwortung liegt.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

#### **GS-A\_3904 - Annahme eines übergreifenden Incidents**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen übergreifenden Incident annehmen, wenn sie die Serviceverantwortung haben.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

#### **GS-A\_3905 - Ablehnung eines übergreifenden Incidents**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Ablehnung eines übergreifenden Incidents mit einer qualifizierten Rückmeldung an den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung erfolgen kann.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

### **3.2.3 Lösung für übergreifenden Incident erstellen**

#### **GS-A\_3907 - Lösung von übergreifenden Incidents**

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

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

#### **A\_18403 - Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 1**

Lösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN spätestens mit der Lösung einer Incidents der Priorität 1 mit einer Root Cause Analysis beginnen, dafür das vom Gesamtverantwortlichen der TI bereitgestellte Formular nutzen und anschließend ausgefüllt an ihn übermitteln. [<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

**A\_18404 - Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 2 bis 4**

Lösungsverantwortliche MÜSSEN bei Incidents der Priorität 2, 3 oder 4 auf Anfrage des Gesamtverantwortlichen der TI mit einer Root Cause Analysis beginnen, dafür das von ihm bereitgestellte Formular nutzen und anschließend ausgefüllt an ihn übermitteln. [ <= ]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

**A\_18405 - Erstellung einer Root Cause Analysis durch am Incident beteiligte TI-ITSM-Teilnehmer**

Am Incident beteiligte TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Anfrage des Gesamtverantwortlichen der TI mit der Erstellung einer Root Cause Analysis beginnen, dafür das vom Gesamtverantwortlichen der TI bereitgestellte Formular nutzen und anschließend ausgefüllt an ihn übermitteln. [ <= ]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

**A\_18406 - Nachlieferung zu einer Root Cause Analysis**

Lösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Rückfrage des Gesamtverantwortlichen der TI Informationen zur Root Cause Analysis nachreichen. [ <= ]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

### **3.2.4 Unterstützung für einen übergreifenden Incident einfordern Lösung für übergreifenden Incident erstellen**

**GS-A\_5587 - Ablehnung der Lösungsunterstützung bei einem übergreifenden Incident**

TI-ITSM-Teilnehmer, die die Lösungsunterstützung eines übergreifenden Incidents ablehnen, MÜSSEN dies mit einer qualifizierten Rückmeldung an den anfragenden TI-ITSM-Teilnehmer durchführen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Lösungsunterstützung möglich ist.

[ <= ]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

### **3.2.5 Lösung für einen übergreifenden Incident prüfen**

**GS-A\_5400 - Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden Incidents**

Der meldende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die ihm vorgelegte Lösung des übergreifenden Incidents prüfen und sein Ergebnis dem serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer innerhalb der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265-03]) über das TI-ITSM-System mitteilen.

[ <= ]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Prozessprüfung

**GS-A\_5250 - Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Incidents**

Wird die Lösung eines Incidents durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer abgelehnt  
MUSS der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer den übergreifenden Incident erneut  
bearbeiten, die Messung der Lösungszeit wird dann fortgesetzt.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

### 3.2.6 Übergreifenden Incident schließen

**GS-A\_3888 - Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Incident**

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

Ist der Incident nicht behoben, dann ist der bestehende Incident weiterzubearbeiten. Es  
beginnt keine erneute Lösungszeit.

Liegt nach Ablauf der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265-03])  
keine Rückmeldung durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer vor, KANN der  
übergreifende Incident geschlossen werden.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

**GS-A\_3889 - Schließung eines übergreifenden Incidents**

Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach verifizierter Behebung der  
Störung die Dokumentation eines übergreifenden Incidents abschließend bearbeiten und  
diesen Incident schließen.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

#### 4.2.1.1 Übergreifenden Problem erfassen

**GS-A\_3958 - Problemerkennung durch TI-ITSM-Teilnehmer**

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

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

**GS-A\_3959 - Prüfung auf übergreifendes Problem**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jedes erkannte Problem dahingehend prüfen, ob es sich um  
ein übergreifendes Problem handelt, für das zur Problem-Lösung die  
serviceverantwortlichen und/oder lösungsunterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer sowie der  
Gesamtverantwortliche TI herangezogen werden sollen.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

#### 4.2.1.2 Übergreifenden Problem qualifizieren

**GS-A\_3964 - Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung von übergreifenden Problems**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zur Ermittlung der Priorität eines übergreifenden Problems die beiden Faktoren „Dringlichkeit“ und „Auswirkung“ festlegen.

**Tabelle 6: Tab\_Betr\_TIP\_102 PRO – Festlegung von Dringlichkeit**

| <b>Dringlichkeit</b> | <b>Beschreibung</b>   |
|----------------------|---|
| Hoch                 | Das Problem muss schnellstmöglich gelöst werden, eine maximale negative Auswirkung liegt vor; ein Workaround ist nicht oder nur nach viel Aufwand vorhanden |
| Mittel               | Das Problem sollte so schnell wie möglich gelöst werden; eine Ausweitung ist absehbar   |
| Niedrig              | Das Problem besteht, ist aber durch geeignete Maßnahmen unter Kontrolle. Es sollte in absehbarer Zeit gelöst werden.  |

**Tabelle 7: Tab\_Betr\_TIP\_103 PRO – Festlegung von Auswirkung**

| <b>Auswirkung</b> | <b>Beschreibung</b>  |
|-------------------|--|
| Hoch              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es liegt ein Ausfall gemäß [gemSpec_Perf#2.3] vor.</li> <li>• Das Incident Management konnte keinen Workaround zur Verfügung stellen</li> </ul>   |
| Mittel            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der TI-Service ist durch das Problem negativ beeinflusst und wird nicht wie vereinbart zur Verfügung gestellt.</li> <li>• Es existiert ein Workaround, der aufwändig und nur schwer umzusetzen ist</li> </ul> |
| Niedrig           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der TI-Service wird durch das Problem negativ beeinflusst</li> <li>• Es existiert ein Workaround, der einfach und ohne viel Aufwand umzusetzen ist</li> </ul>   |

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

## 4.2.2 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem prüfen

**GS-A\_3975 - Prüfung auf Serviceverantwortung zum übergreifenden Problem**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jedes an sie gerichtete übergreifende Problem dahingehend prüfen, ob das Problem in der eigenen Serviceverantwortung liegt. [<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

**GS-A\_3981 - Annahme eines übergreifenden Problems**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN das übergreifende Problem annehmen, wenn sie die Serviceverantwortung haben.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

**GS-A\_3982 - Ablehnung eines übergreifenden Problems**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN das abgelehnte übergreifende Problem mit einer qualifizierten Rückmeldung an den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung erfolgen kann.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

### 4.2.3.1 Problem Ursachenanalyse durchführen

**GS-A\_3983 - Ursachenanalyse eines übergreifenden Problems durch Serviceverantwortlichen**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS nach erfolgter Erstellung bzw. Annahme eines übergreifenden Problems unverzüglich mit der Problem-Bearbeitung beginnen und – innerhalb der vereinbarten Lösungszeiten – eine Lösung für das Problem herbeiführen und dieses beheben.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

**GS-A\_3984 - Service Request zur Bereitstellung der TI-Testumgebung (RU/TU)**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für die Nutzung (d.h. zur Anbindung) der TI-Testumgebung (RU/TU) einen Service Request im TI-ITSM-System stellen.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

### 4.2.3.2 Lösung für übergreifendes Problem entwickeln und implementieren

**GS-A\_3986 - Koordination bei übergreifenden Problemen**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die Koordination zwischen allen erforderlichen Lösungs- bzw. Unterstützungsbeteiligten im Rahmen der Problemlösungsentwicklung übernehmen.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

### 4.2.3.3 Stornierung oder Abbruch der Bearbeitung eines Problem-Tickets

**GS-A\_5377 - Durchführung einer Problemstornierung**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer KANN ein Problem stornieren, falls einer der folgenden Aspekte zutrifft:

- die ursächliche Störung, der bekannte Fehler oder die bekannte Ursache hat sich nachvollziehbar und dokumentiert erledigt;

ODER

- das Ticket wurde irrtümlich angelegt.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

#### **GS-A\_5588 - Abbruch der Problembearbeitung**

Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer KANN die Problembearbeitung mit Zustimmung des Gesamtverantwortlichen TI abbrechen, falls die Auswirkungen des Problems und der Aufwand zu deren Behebung in keinem wirtschaftlichen oder sicherheitsrelevanten Verhältnis zueinander stehen.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

### **4.2.4 Lösungsunterstützung für übergreifendes Problem**

#### **GS-A\_5589 - Prüfung auf Verantwortung zur Lösungsunterstützung**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jede an sie gerichtete Anfrage zur Lösungsunterstützung eines übergreifenden Problems dahingehend prüfen, ob sie zur Lösungsunterstützung gemäß Betriebskonzept verpflichtet sind.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

#### **GS-A\_3977 - Annahme der Verantwortung zur Lösungsunterstützung**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Anfrage zur Lösungsunterstützung eines übergreifenden Problems annehmen, wenn sie die gemäß TIP1-A\_7266 [gemKPT\_Betr] für die Servicekomponenten mitverantwortlich sind.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

#### **GS-A\_3976 - Ablehnung der Lösungsunterstützung**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Ablehnung der Lösungsunterstützung des übergreifenden Problems mit einer qualifizierten Rückmeldung an den serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Lösungsunterstützung erfolgen kann.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellererklärung

### **4.2.5 Lösung für übergreifendes Problem prüfen**

#### **GS-A\_3988 - Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden Problems**

Der meldende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die ihm vorgelegte Lösung des übergreifenden Problems prüfen und sein Ergebnis dem serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer innerhalb der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265-03]) über das

TI-ITSM-System mitteilen.

[<=]

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung**

**GS-A\_3989 - Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Problems**

Wird die Lösung eines übergreifenden Problems durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer abgelehnt, MUSS der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer das übergreifende Problem erneut bearbeiten, die Messung der Lösungszeit wird dann fortgesetzt.

[<=]

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung**

## 4.2.6 Übergreifendes Problem schließen

**GS-A\_3971 - Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Problems**

Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor der Schließung einer übergreifenden Problem-Dokumentation sicherstellen, dass das Problem gelöst ist. Ist das Problem nicht gelöst, dann ist das bestehende Problem weiterzubearbeiten. Es beginnt keine erneute Lösungszeit.

Liegt nach Ablauf der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265-03]) keine Rückmeldung durch den problemerkennenden TI-ITSM-Teilnehmer vor, KANN das übergreifende Problem geschlossen werden.

[<=]

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung**

**GS-A\_3990 - Schließung eines übergreifenden Problems**

Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach verifizierter Lösung des Problems die Dokumentation des übergreifenden Problems abschließend bearbeiten und das Problem schließen.

[<=]

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung**

**GS-A\_3991 - WDB-Aktualisierung nach Schließung eines übergreifenden Problems**

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

[<=]

=> **Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Prozessprüfung**

## 5.2.1 Service Request erfassen

**GS-A\_5590 - Nutzung Business-Servicekatalog bei der Erfassung von Service Requests**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN den im TI-ITSM-System veröffentlichten Business-Servicekatalog bei der Erfassung von Service Requests nutzen und alle geforderten Informationen laut der dort genannten Servicebeschreibung dem Service Request

beifügen.  
[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

### **8.2.1 Wissen identifizieren und übermitteln**

#### **GS-A\_4117 - Informationsbereitstellung durch TI-ITSM-Teilnehmer**

TI-ITSM-Teilnehmer KÖNNEN Produkt- bzw. Serviceinformationen, mögliche Störungsursachen und Hinweise zu deren Behebung elektronisch an den Gesamtverantwortlichen TI übermitteln und stets aktuell halten. [<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

#### **GS-A\_5603 - Eingangskanal für Informationen von TI-ITSM-Teilnehmern**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN den vom Gesamtverantwortlichen TI bereitgestellten Eingangskanal für die Einlieferung von Informationen nutzen.

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

### **9.2.1 Messung der Service Level**

#### **GS-A\_4100 - Messung der Service Level**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle nicht durch das TI-ITSM-System gemessenen Service Level gemäß [gemKPT\_Betr] bzw. [gemSpec\_Perf] messen. [<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

### **9.2.3 Teilnahme am Service Review**

#### **GS-A\_4397 - Teilnahme am Service Review**

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

[<=]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung:  
Herstellereklärung

## Änderung in gemSpec\_IDP\_Frontend

### 7.7.2.1.1 Vorbereitende Maßnahmen

#### **A\_21515 - Authenticator-Modul: Registrierung**

Das Authenticator-Modul MUSS im Sinne eines Anwendungsfrentends wie in Abschnitt 7.1 aus [gemSpec\_IDP\_Frontend] beim IdP-Dienst registriert sein. Sofern das Authenticator-Modul nicht als eigenständige Anwendung auftritt, sondern in ein Frontend integriert ist, erbt das Authenticator-Modul die registrierte `client_id` des Anwendungsfrentends. [≤]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

### 8.1 Vorbereitende Maßnahmen

#### **A\_20603 - Organisatorische Registrierung des Anwendungsfrentends**

Das Anwendungsfrentend MUSS sich über einen organisatorischen Prozess am IdP-Dienst registrieren und die vom IdP-Dienst dabei vergebene `client_id` im Anwendungsfrentend speichern. Diese MUSS vom Anwendungsfrentend bei Nutzung des IdP-Dienstes übertragen werden. [≤]

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - organ./betriebl. Eignung: Herstellererklärung

=> Zuordnung zum Hersteller Versicherten Frontend - Sich.techn. Eignung: Herstellererklärung