

Beim vorliegenden Dokument handelt es sich um einen Entwurf der gematik in Vorbereitung auf zukünftige normative Festlegungen als Grundlage entsprechender Zulassungs- und Bestätigungsverfahren. Die gematik veröffentlicht diesen Entwurf mit dem Ziel, dass sich Interessierte bereits frühzeitig einen Überblick über die mögliche Weiterentwicklung der Telematikinfrastruktur verschaffen können. Die gematik übernimmt keine Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit dieses Entwurfes und behält sich das Recht vor, ohne vorherige Ankündigung Änderungen oder Ergänzungen vorzunehmen oder von den Regelungen insgesamt bzw. teilweise Abstand zu nehmen.

## Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur

# Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI

Version: 2.5.01 CC  
Revision: 244607304242  
Stand: 30.0609.12.2020  
Status: zur Abstimmung freigegeben  
Klassifizierung: öffentlich Entwurf  
Referenzierung: gemRL\_Betr\_TI

## Dokumentinformationen

### Änderungen zur Vorversion

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

### Dokumentenhistorie

Version	Stand	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeiter
			Vollständige Überarbeitung gemäß C_6410 und C_6411	
2.0.0	14.05.18		freigegeben	gematik
2.0.1	24.08.18		Korrektur der Übertragung der bekannten Änderung (redaktionell)	gematik
2.1.0	15.05.19		Einarbeitung Änderungsliste P18.1	gematik
2.2.0	28.06.19		Einarbeitung Änderungsliste P19.1	gematik
2.3.0	02.10.20		Einarbeitung Änderungsliste P20.1/2	gematik
2.4.0	02.03.20		Einarbeitung Änderungsliste P20.1	gematik
2.5.0	30.06.20		Anpassungen gemäß Änderungsliste P22.1 und Scope-Themen aus Systemdesign R4.0.0	gematik
<a href="#">2.5.1</a>	<a href="#">09.12.20</a>		<a href="#">Einarbeitung Änderungsliste P22.5</a>	<a href="#">gematik</a>

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einordnung des Dokumentes</b>	<b>11</b>
1.1 Zielsetzung	11
1.2 Zielgruppe	12
1.3 Geltungsbereich	12
1.4 Abgrenzungen des Dokuments	13
1.5 Methodik	13
<b>2 Prozessübergreifende Regelungen</b>	<b>14</b>
2.1 Zentrales TI-ITSM-System	14
2.1.1 Übergreifendes ITSM der TI	14
2.1.2 Kommunikation	14
2.1.2.1 Kommunikation außerhalb des TI-ITSM-Systems	16
2.1.3 TI-ITSM-Reporting	16
2.2 ITSM der TI-ITSM-Teilnehmer	17
2.2.1 Auszüge aus dem Betriebshandbuch der TI-ITSM-Teilnehmer	17
2.3 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern	18
2.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI	19
2.4.1 Eskalationen im übergreifenden TI-ITSM	19
2.4.2 Taskforce als Instrument der Deeskalation im übergreifenden TI-ITSM	19
<b>3 Incident Management</b>	<b>21</b>
3.1 Begriffsbestimmungen	21
3.1.1 Übergreifender Incident	21
3.2 Prozessdurchführung Incident Management	21
3.2.1 Übergreifenden Incident erfassen und qualifizieren	21
3.2.1.1 Übergreifenden Incident erfassen	21
3.2.1.2 Übergreifenden Incident qualifizieren	22
3.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident zuweisen	24
3.2.2 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident prüfen	24
3.2.3 Lösung für übergreifenden Incident erstellen	24
3.2.4 Unterstützung für einen übergreifenden Incident einfordern	25
3.2.5 Lösung für einen übergreifenden Incident prüfen	25
3.2.6 Übergreifenden Incident schließen	26
3.3 Abweichungen im Prozessablauf	26
3.3.1 Übergreifenden Incident eskalieren	26
3.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce	26
3.4 Verfahren für die Lösung eines Security-Incidents	26
3.5 Verfahren für die Lösung eines Incidents mit Datenschutzrelevanz	27
3.6 Verfahren für die Lösung von Notfall-Incidents	27
<b>4 Problem Management</b>	<b>28</b>

69	<b>4.1 Begriffsbestimmungen</b>	<b>28</b>
70	4.1.1 Übergreifendes Problem	28
71	<b>4.2 Prozessdurchführung Problem Management</b>	<b>29</b>
72	4.2.1 Übergreifendes Problem erfassen und qualifizieren	29
73	4.2.1.1 Übergreifendes Problem erfassen	29
74	4.2.1.2 Übergreifendes Problem qualifizieren	29
75	4.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem zuweisen	30
76	4.2.2 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem prüfen	30
77	4.2.3 Lösung für übergreifendes Problem erstellen	31
78	4.2.3.1 Problem Ursachenanalyse durchführen	31
79	4.2.3.2 Lösung für übergreifendes Problem entwickeln und implementieren	31
80	4.2.3.3 Stornierung oder Abbruch der Bearbeitung eines Problem-Tickets	31
81	4.2.4 Lösungsunterstützung für übergreifendes Problem	32
82	4.2.5 Lösung für übergreifendes Problem prüfen	32
83	4.2.6 Übergreifendes Problem schließen	33
84	<b>4.3 Abweichungen im Prozessablauf</b>	<b>33</b>
85	4.3.1 Übergreifendes Problem eskalieren	33
86	4.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce	34
87	<b>5 Request Fulfillment</b>	<b>35</b>
88	<b>5.1 Begriffsbestimmungen</b>	<b>35</b>
89	5.1.1 Service Request	35
90	5.1.2 Beschwerdemanagement	35
91	<b>5.2 Prozessdurchführung Request Fulfillment</b>	<b>35</b>
92	5.2.1 Service Request erfassen	35
93	5.2.2 Service Request prüfen	35
94	5.2.3 Service Request erfüllen	36
95	5.2.4 Service Request verifizieren und schließen	36
96	<b>6 Configuration Management</b>	<b>37</b>
97	<b>6.1 Begriffsbestimmungen</b>	<b>37</b>
98	6.1.1 Konfigurationselement (Configuration Item, CI)	37
99	6.1.2 TI-Konfigurationsdatenbank	37
100	6.1.3 TI-Stammdaten	39
101	6.1.4 TI-Konfigurationsdaten	40
102	6.1.5 Lokale Konfigurationsdaten	41
103	<b>6.2 Prozessdurchführung Configuration Management</b>	<b>41</b>
104	6.2.1 Schema der TI-Konfigurationsdatenbank pflegen	41
105	6.2.2 Konfigurationsdaten pflegen	41
106	6.2.2.1 Übermittlung von Konfigurationsdaten nach lokal autorisierten Produkt-	
107	Changes	42
108	<b>7 Change &amp; Release Management</b>	<b>43</b>
109	<b>7.1 Begriffsbestimmungen</b>	<b>43</b>
110	7.1.1 Request for Change (RfC)	43
111	7.1.2 Produkt-Change	43
112	7.1.2.1 Master-Change	43
113	7.1.2.2 Sub-Change	43
114	7.1.3 Produkttyp-Change	44
115	7.1.4 Emergency-Change	44

116	7.1.5 Betriebliches Change-Bewertungsgremium (BCB).....	44
117	7.1.6 Change Advisory Board (CAB) .....	44
118	7.1.7 Emergency Change Advisory Board (eCAB) .....	44
119	7.1.8 Post Implementation Review (PIR) .....	45
120	7.1.9 Change- & Release-Kalender .....	45
121	<b>7.2 Prozessdurchführung Change &amp; Release Management .....</b>	<b>45</b>
122	7.2.1 Produkt-Change: Request for Change (RfC) erstellen .....	45
123	7.2.2 Produkt-Change: RfC bewerten .....	47
124	7.2.3 Produkt-Change: RfC genehmigen.....	47
125	7.2.4 Produkt-Change umsetzen .....	48
126	7.2.5 Produkt-Change: Umsetzung verifizieren.....	48
127	7.2.6 Produkt-Change abschließen .....	49
128	<b>7.3 Abweichungen im Prozessablauf .....</b>	<b>49</b>
129	<b>7.4 Verfahren für einen Standard-Change .....</b>	<b>50</b>
130	<b>7.5 Verfahren für einen Emergency-Change .....</b>	<b>51</b>
131	<b>8 Knowledge Management.....</b>	<b>52</b>
132	<b>8.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>52</b>
133	8.1.1 Wissensdatenbank (WDB) des TI-ITSM-Systems .....	52
134	<b>8.2 Prozessdurchführung Knowledge Management .....</b>	<b>52</b>
135	8.2.1 Wissen identifizieren und übermitteln .....	52
136	<b>9 Service Level Management .....</b>	<b>54</b>
137	<b>9.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>54</b>
138	9.1.1 Service Level .....	54
139	9.1.2 Service Level Report.....	54
140	<b>9.2 Prozessdurchführung Service Level Management.....</b>	<b>55</b>
141	9.2.1 Messung der Service Level .....	55
142	9.2.2 Bereitstellung des Service Level Reports .....	55
143	9.2.3 Teilnahme am Service Review .....	55
144	<b>10 Performance Management .....</b>	<b>57</b>
145	<b>10.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>57</b>
146	10.1.1 Performance .....	57
147	<b>10.2 Prozessdurchführung Performance Management .....</b>	<b>57</b>
148	10.2.1 Performance messen .....	57
149	10.2.2 Performance reporten .....	58
150	10.2.3 Performance bewerten, planen und steuern .....	60
151	10.2.4 Service Monitoring (finale Lösung).....	60
152	<b>11 Servicekatalog Management .....</b>	<b>62</b>
153	<b>11.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>62</b>
154	11.1.1 Servicekatalog .....	62
155	11.1.2 Serviceverzeichnis.....	62
156	<b>11.2 Prozessdurchführung Servicekatalog Management .....</b>	<b>62</b>
157	11.2.1 Definition der angebotenen Services.....	62
158	11.2.2 Servicekatalog freigeben .....	63

<b>12</b>	<b>Notfall Management</b>	<b>64</b>
<b>12.1</b>	<b>Begriffsbestimmungen</b>	<b>64</b>
12.1.1	Notfall	64
12.1.2	Lokaler Notfall	64
12.1.3	TI Notfall	64
12.1.4	TI Notfallvorsorge	65
12.1.5	TI Notfallmaßnahme	65
12.1.6	Notbetrieb	65
12.1.7	TI Notfallbewältigung	65
12.1.8	Emergency Management Committee (EMC)	65
12.1.9	Lösungsteam	66
<b>12.2</b>	<b>Prozessdurchführung Notfallvorsorge</b>	<b>66</b>
12.2.1	Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der Produktinstanzen	66
12.2.2	Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation	66
12.2.3	Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge	67
<b>12.3</b>	<b>Prozessdurchführung TI Notfallbewältigung</b>	<b>67</b>
12.3.1	TI Notfallerkennung	67
12.3.2	Eskalation TI Notfälle	67
12.3.3	Sofortmaßnahmen TI Notfälle	67
12.3.4	Bewältigung TI Notfälle	67
12.3.5	Koordination der TI Notfallbewältigung durch den Gesamtverantwortlichen TI	68
12.3.5.1	Notfallbeurteilung	68
12.3.5.2	Notfallfeststellung	68
12.3.5.3	Einberufung des Emergency Management Committee (EMC)	68
12.3.5.4	Zusammenstellung des Lösungsteams	68
12.3.5.5	Durchführung der Notfallmaßnahmen	68
12.3.5.6	Notfalldeeskalation	68
12.3.6	Wiederherstellung	69
12.3.7	Nachbearbeitung/Notfallauswertung	69
<b>12.4</b>	<b>Informationspflichten</b>	<b>69</b>
<b>12.5</b>	<b>Dokumentation</b>	<b>70</b>
12.5.1	TI Notfall Logbuch	70
12.5.2	Wiederherstellungsbericht	70
<b>13</b>	<b>Vorschriften für CSV Reporting</b>	<b>71</b>
<b>13.1</b>	<b>Basisfeldtypen von Prozessdaten</b>	<b>73</b>
<b>14</b>	<b>Anhang A – Verzeichnisse</b>	<b>74</b>
<b>14.1</b>	<b>Abkürzungen</b>	<b>74</b>
<b>14.2</b>	<b>Glossar</b>	<b>75</b>
<b>14.3</b>	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>76</b>
<b>14.4</b>	<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>76</b>
<b>14.5</b>	<b>Referenzierte Dokumente</b>	<b>77</b>
14.5.1	Dokumente der gematik	77
14.5.2	Weitere Dokumente	77

<b>1 Einordnung des Dokumentes .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Zielsetzung .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Zielgruppe .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Geltungsbereich .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4 Abgrenzungen des Dokuments .....</b>	<b>13</b>
<b>1.5 Methodik .....</b>	<b>13</b>
<b>2 Prozessübergreifende Regelungen.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Zentrales TI-ITSM-System.....</b>	<b>14</b>
2.1.1 Übergreifendes ITSM der TI.....	14
2.1.2 Kommunikation .....	14
2.1.2.1 Kommunikation außerhalb des TI-ITSM-Systems.....	16
2.1.3 TI-ITSM-Reporting .....	16
<b>2.2 ITSM der TI-ITSM-Teilnehmer .....</b>	<b>17</b>
2.2.1 Auszüge aus dem Betriebshandbuch der TI-ITSM-Teilnehmer.....	17
<b>2.3 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern .....</b>	<b>18</b>
<b>2.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI .....</b>	<b>19</b>
2.4.1 Eskalationen im übergreifenden TI-ITSM.....	19
2.4.2 Taskforce als Instrument der Deeskalation im übergreifenden TI-ITSM .....	19
<b>3 Incident Management .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>21</b>
3.1.1 Übergreifender Incident .....	21
<b>3.2 Prozessdurchführung Incident Management .....</b>	<b>21</b>
3.2.1 Übergreifenden Incident erfassen und qualifizieren .....	21
3.2.1.1 Übergreifenden Incident erfassen .....	21
3.2.1.2 Übergreifenden Incident qualifizieren .....	22
3.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident zuweisen .....	24
3.2.2 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident prüfen .....	24
3.2.3 Lösung für übergreifenden Incident erstellen .....	24
3.2.4 Unterstützung für einen übergreifenden Incident einfordern .....	25
3.2.5 Lösung für einen übergreifenden Incident prüfen .....	25
3.2.6 Übergreifenden Incident schließen.....	26
<b>3.3 Abweichungen im Prozessablauf .....</b>	<b>26</b>
3.3.1 Übergreifenden Incident eskalieren .....	26
3.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce .....	26
<b>3.4 Verfahren für die Lösung eines Security-Incidents .....</b>	<b>26</b>
<b>3.5 Verfahren für die Lösung eines Incidents mit Datenschutzrelevanz .....</b>	<b>27</b>
<b>3.6 Verfahren für die Lösung von Notfall-Incidents .....</b>	<b>27</b>
<b>4 Problem Management .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>28</b>
4.1.1 Übergreifendes Problem .....	28
<b>4.2 Prozessdurchführung Problem Management .....</b>	<b>29</b>

244	4.2.1 Übergreifendes Problem erfassen und qualifizieren .....	29
245	4.2.1.1 Übergreifendes Problem erfassen .....	29
246	4.2.1.2 Übergreifendes Problem qualifizieren .....	29
247	4.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem zuweisen .....	30
248	4.2.2 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem prüfen .....	30
249	4.2.3 Lösung für übergreifendes Problem erstellen .....	31
250	4.2.3.1 Problem Ursachenanalyse durchführen .....	31
251	4.2.3.2 Lösung für übergreifendes Problem entwickeln und implementieren .....	31
252	4.2.3.3 Stornierung oder Abbruch der Bearbeitung eines Problem-Tickets .....	31
253	4.2.4 Lösungsunterstützung für übergreifendes Problem .....	32
254	4.2.5 Lösung für übergreifendes Problem prüfen .....	32
255	4.2.6 Übergreifendes Problem schließen .....	33
256	<b>4.3 Abweichungen im Prozessablauf .....</b>	<b>33</b>
257	4.3.1 Übergreifendes Problem eskalieren .....	33
258	4.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce .....	34
259	<b>5 Request Fulfillment .....</b>	<b>35</b>
260	<b>5.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>35</b>
261	5.1.1 Service Request .....	35
262	5.1.2 Beschwerdemanagement .....	35
263	<b>5.2 Prozessdurchführung Request Fulfillment .....</b>	<b>35</b>
264	5.2.1 Service Request erfassen .....	35
265	5.2.2 Service Request prüfen .....	35
266	5.2.3 Service Request erfüllen .....	36
267	5.2.4 Service Request verifizieren und schließen .....	36
268	<b>6 Configuration Management .....</b>	<b>37</b>
269	<b>6.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>37</b>
270	6.1.1 Konfigurationselement (Configuration Item, CI) .....	37
271	6.1.2 TI-Konfigurationsdatenbank .....	37
272	6.1.3 TI-Stammdaten .....	39
273	6.1.4 TI-Konfigurationsdaten .....	40
274	6.1.5 Lokale Konfigurationsdaten .....	41
275	<b>6.2 Prozessdurchführung Configuration Management .....</b>	<b>41</b>
276	6.2.1 Schema der TI-Konfigurationsdatenbank pflegen .....	41
277	6.2.2 Konfigurationsdaten pflegen .....	41
278	6.2.2.1 Übermittlung von Konfigurationsdaten nach lokal autorisierten Produkt-	
279	Changes .....	42
280	<b>7 Change &amp; Release Management .....</b>	<b>43</b>
281	<b>7.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>43</b>
282	7.1.1 Request for Change (RfC) .....	43
283	7.1.2 Produkt-Change .....	43
284	7.1.2.1 Master-Change .....	43
285	7.1.2.2 Sub-Change .....	43
286	7.1.3 Produkttyp-Change .....	44
287	7.1.4 Emergency-Change .....	44
288	7.1.5 Betriebliches Change-Bewertungsgremium (BCB) .....	44
289	7.1.6 Change Advisory Board (CAB) .....	44
290	7.1.7 Emergency Change Advisory Board (eCAB) .....	44



291	7.1.8 Post Implementation Review (PIR) .....	45
292	7.1.9 Change- & Release-Kalender .....	45
293	<b>7.2 Prozessdurchführung Change &amp; Release Management .....</b>	<b>45</b>
294	7.2.1 Produkt-Change: Request for Change (RfC) erstellen .....	45
295	7.2.2 Produkt-Change: RfC bewerten .....	47
296	7.2.3 Produkt-Change: RfC genehmigen .....	47
297	7.2.4 Produkt-Change umsetzen .....	48
298	7.2.5 Produkt-Change: Umsetzung verifizieren .....	48
299	7.2.6 Produkt-Change abschließen .....	49
300	<b>7.3 Abweichungen im Prozessablauf .....</b>	<b>49</b>
301	<b>7.4 Verfahren für einen Standard-Change .....</b>	<b>50</b>
302	<b>7.5 Verfahren für einen Emergency-Change .....</b>	<b>51</b>
303	<b>8 Knowledge Management .....</b>	<b>52</b>
304	<b>8.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>52</b>
305	8.1.1 Wissensdatenbank (WDB) des TI-ITSM-Systems .....	52
306	<b>8.2 Prozessdurchführung Knowledge Management .....</b>	<b>52</b>
307	8.2.1 Wissen identifizieren und übermitteln .....	52
308	<b>9 Service Level Management .....</b>	<b>54</b>
309	<b>9.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>54</b>
310	9.1.1 Service Level .....	54
311	9.1.2 Service Level Report .....	54
312	<b>9.2 Prozessdurchführung Service Level Management .....</b>	<b>55</b>
313	9.2.1 Messung der Service Level .....	55
314	9.2.2 Bereitstellung des Service Level Reports .....	55
315	9.2.3 Teilnahme am Service Review .....	55
316	<b>10 Performance Management .....</b>	<b>57</b>
317	<b>10.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>57</b>
318	10.1.1 Performance .....	57
319	<b>10.2 Prozessdurchführung Performance Management .....</b>	<b>57</b>
320	10.2.1 Performance messen .....	57
321	10.2.2 Performance reporten .....	58
322	10.2.3 Performance bewerten, planen und steuern .....	60
323	10.2.4 Service Monitoring (finale Lösung) .....	60
324	<b>11 Servicekatalog Management .....</b>	<b>62</b>
325	<b>11.1 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>62</b>
326	11.1.1 Servicekatalog .....	62
327	11.1.2 Serviceverzeichnis .....	62
328	<b>11.2 Prozessdurchführung Servicekatalog Management .....</b>	<b>62</b>
329	11.2.1 Definition der angebotenen Services .....	62
330	11.2.2 Servicekatalog freigeben .....	63
331	<b>12 Notfall Management .....</b>	<b>64</b>

<b>12.1 Begriffsbestimmungen</b>	<b>64</b>
12.1.1 Notfall	64
12.1.2 Lokaler Notfall	64
12.1.3 TI-Notfall	64
12.1.4 TI-Notfallvorsorge	65
12.1.5 TI-Notfallmaßnahme	65
12.1.6 Notbetrieb	65
12.1.7 TI-Notfallbewältigung	65
12.1.8 Emergency Management Committee (EMC)	65
12.1.9 Lösungsteam	66
<b>12.2 Prozessdurchführung Notfallvorsorge</b>	<b>66</b>
12.2.1 Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der Produktinstanzen	66
12.2.2 Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation	66
12.2.3 Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge	67
<b>12.3 Prozessdurchführung TI-Notfallbewältigung</b>	<b>67</b>
12.3.1 TI-Notfallerkennung	67
12.3.2 Eskalation TI-Notfälle	67
12.3.3 Sofortmaßnahmen TI-Notfälle	67
12.3.4 Bewältigung TI-Notfälle	67
12.3.5 Koordination der TI-Notfallbewältigung durch den Gesamtverantwortlichen TI	68
12.3.5.1 Notfallbeurteilung	68
12.3.5.2 Notfallfeststellung	68
12.3.5.3 Einberufung des Emergency Management Committee (EMC)	68
12.3.5.4 Zusammenstellung des Lösungsteams	68
12.3.5.5 Durchführung der Notfallmaßnahmen	68
12.3.5.6 Notfaldeeskalation	68
12.3.6 Wiederherstellung	69
12.3.7 Nachbearbeitung/Notfallauswertung	69
<b>12.4 Informationspflichten</b>	<b>69</b>
<b>12.5 Dokumentation</b>	<b>70</b>
12.5.1 TI-Notfall-Logbuch	70
12.5.2 Wiederherstellungsbericht	70
<b>13 Vorschriften für CSV-Reporting</b>	<b>71</b>
<b>13.1 Basisfeldtypen von Prozessdaten</b>	<b>73</b>
<b>14 Anhang A – Verzeichnisse</b>	<b>74</b>
<b>14.1 Abkürzungen</b>	<b>74</b>
<b>14.2 Glossar</b>	<b>75</b>
<b>14.3 Abbildungsverzeichnis</b>	<b>76</b>
<b>14.4 Tabellenverzeichnis</b>	<b>76</b>
<b>14.5 Referenzierte Dokumente</b>	<b>77</b>
14.5.1 Dokumente der gematik	77
14.5.2 Weitere Dokumente	77

## 1 Einordnung des Dokumentes

### 1.1 Zielsetzung

Die vorliegenden „Übergreifenden Richtlinien zum Betrieb der TI“ definieren die betrieblichen Mitwirkungspflichten und Schnittstellen zur übergreifenden Zusammenarbeit der Teilnehmer der Telematikinfrastuktur (TI) im IT-Servicemanagement (TI-ITSM) auf prozessualer Ebene. Die übergreifenden Richtlinien gelten für den Betrieb aller Betriebsumgebungen (Referenzumgebung (RU), Testumgebung (TU), Produktivumgebung (PU)). TI-ITSM-Teilnehmer sind Anbieter. Die zur Erbringung der TI-Services benötigten Produkte müssen zugelassen sein.

Eine abschließende Übersicht der TI-ITSM-Teilnehmer findet sich im Betriebskonzept [gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr\_TI\_001 TI-ITSM-Teilnehmer].

*Hinweis*

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

Die Mitwirkung der gematik am TI-ITSM erfolgt über die Rolle „Gesamtverantwortlicher TI“.

In dieser Rolle hat die gematik Ergebnisverantwortung für die TI-ITSM-Betriebsprozesse und nimmt dort folgende Funktionen ein:

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

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

Folgende Prozesse werden im TI-ITSM betrachtet:

- Incident Management: Regelungen für den Umgang mit Störungen, die zu einer Qualitätsminderung der TI-Services führen können,
- Problem Management: Regelungen für das Management von unbekannten Ursachen einer eingetretenen/möglichen Störung und der nachhaltigen Beseitigung der identifizierten Störungsursachen,
- Request Fulfillment: Regelungen für das Bearbeiten von Service Requests. Dabei handelt es sich um das Nachfragen nach vordefinierten Dienstleistungen bzw. das Stellen allgemeiner Anfragen und/oder Beschwerden, die von berechtigten TI-Akteuren oder zukünftigen TI-ITSM-Teilnehmern durchgeführt werden,

- Configuration Management: Regelungen für das Management der für die TI-Services erforderlichen Beschreibungsdaten,
- Change & Release Management: Regelungen für das Management von Änderungen der TI-Services sowie Regelungen für das Management zur Überführung von Releases in den Wirkbetrieb,
- Knowledge Management: Regelungen für das Management von Informationen aus dem und für den Wirkbetrieb der TI-Services,
- Service Level Management: Regelungen für das Management zur Definition, Kontrolle sowie Optimierung der Service Level über alle Betriebseinheiten hinweg,
- Performance Management: Regelungen für das Management zur Sicherstellung einer adäquaten Dimensionierung und definierter Service Level konformer Leistungserbringung der TI,
- Servicekatalog-Management: Regelungen für die Erstellung und Bereitstellung von Servicekatalogen der TI-ITSM-Teilnehmer,
- Notfallmanagement: Regelungen für die Notfallvorsorge und die Notfallbewältigung der TI-Services.

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

## 1.2 Zielgruppe

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

## 1.3 Geltungsbereich

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

### **Schutzrechts-/Patentrechtshinweis**

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

## 1.4 Abgrenzungen des Dokuments

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

- durch die Fokussierung auf die Mitwirkungspflichten durch TI-ITSM-Teilnehmer im Wirkbetrieb der TI und
- durch Umsetzungsanforderungen, die ausschließlich durch ein spezifisches Reporting umzusetzen sind.

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

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

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

## 1.5 Methodik

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

**<AFO-ID> - <Titel der Afo>**

Text / Beschreibung  
[<=]

Dabei umfasst die Anforderung sämtliche innerhalb der Afo-ID und der Textmarke angeführten Inhalte.

## 2 Prozessübergreifende Regelungen

### 2.1 Zentrales TI-ITSM-System

#### 2.1.1 Übergreifendes ITSM der TI

Das ITSM der TI verantwortet die übergreifende Bearbeitung von Vorgängen in der TI.

Wesentliche Aufgaben sind:

- die gleichartige Behandlung aller übergreifenden Vorgänge und
- die lückenlose Übergabe von Informationen zu übergreifenden Vorgängen zwischen den betroffenen TI-ITSM-Teilnehmern.

Es werden keine normativen Vorgaben zu lokalen Prozessen der TI-ITSM-Teilnehmer gemacht.

#### Übergreifender Vorgang

Vorgänge sind Auslöser für die in diesen Richtlinien beschriebenen TI-ITSM-Prozesse.

Ein übergreifender Vorgang liegt vor, wenn

- zur Bewältigung mehrere der am TI-ITSM-Prozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer involviert werden müssen oder
- ein im Verantwortungsbereich des TI-ITSM-Teilnehmers festgestellter lokaler Vorgang die Kriterien gemäß GS-A\_3884 oder GS-A\_3964 erfüllt. Die lokale Kategorisierung sollte die übergreifende Bedeutung des Vorgangs anzeigen (mit Priorität 1 oder 2).

Alle Informationen, die bei der Bearbeitung eines Vorgangs entstehen, sind Vorgangsdaten.

#### 2.1.2 Kommunikation

Die Kommunikationsschnittstellen und die Ansprechpartner bilden den SPOC (Single Point of Contact) des jeweiligen TI-ITSM-Teilnehmers im Rahmen der Prozesskommunikation. Diese Schnittstellen sollen die Erreichbarkeit der TI-ITSM-Teilnehmer untereinander sicherstellen.

Voraussetzung zur Teilnahme am ITSM der TI ist die Nutzung des zentralen TI-ITSM-Systems.

#### 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.

[<=]

## **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.

## **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.

[<=]

## **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.

[<=]

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

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN entsprechend ihrer Rolle (gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr\_TI\_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM) Kontaktdaten im TI-ITSM-System eintragen und aktuell halten für:

- kaufmännische Ansprechpartner,
- technische Ansprechpartner,
- Ansprechpartner/Funktionspostfächer für jeden einzelnen TI-ITSM-Prozess,
- Ansprechpartner/Funktionspostfach für die Eskalation,
- Ansprechpartner/Teilnehmer für das Emergency Management Committee,
- Ansprechpartner/Funktionspostfach für Informationssicherheit,
- Ansprechpartner/Funktionspostfach für Datenschutz,
- Ansprechpartner/Funktionspostfach für Notfall-Management,
- Ansprechpartner/Funktionspostfach Außenkommunikation (u.a. Krisenkommunikation).

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

[<=]

Mehrfachnennungen und/oder Nennung eines Ansprechpartners/Funktionspostfachs für mehrere Bereiche sind möglich.



## 2.1.2.1 Kommunikation außerhalb des TI-ITSM-Systems

Bei Ausfall des TI-ITSM-Systems müssen die TI-ITSM-Teilnehmer die Bearbeitung der Vorgänge fortsetzen. Die Kommunikation erfolgt dann über die gemäß GS-A\_4088 angegebenen Kommunikationsschnittstellen.

### 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. [ $\leq$ ]

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

Der Informationsaustausch per E-Mail zwischen allen TI-ITSM-Teilnehmern MUSS verschlüsselt mittels Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions (S/MIME) erfolgen. Das für diese Kommunikation notwendige Zertifikat MUSS vom Eigentümer der E-Mail-Adressen selbst beschafft und allen TI-ITSM-Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden. [ $\leq$ ]

Die Zurverfügungstellung der E-Mail-Zertifikate erfolgt durch alle TI-ITSM-Teilnehmer in der Wissensdatenbank der TI.

Der TI-ITSM-Teilnehmer sollte alle anderen TI-ITSM-Teilnehmer durch den Versand einer mit seinem Zertifikat signierten E-Mail über dieses Zertifikat informieren. Wird ein bestehendes Zertifikat ersetzt, sollte diese Information mindestens zwei Wochen vor dem Ablauf der Gültigkeit des alten Zertifikates erfolgen.

## 2.1.3 TI-ITSM-Reporting

Informationen zu übergreifenden Vorgängen, wie Vorgangsdaten, Lösungsdokumentation etc., sind im zentralen TI-ITSM-System vorhanden. Der Gesamtverantwortliche TI wird die im System vorhandenen Daten zum übergreifenden TI-Reporting verwenden.

Der Gesamtverantwortliche TI wird einmal im Monat die vom TI-ITSM-System zur Verfügung gestellten und aus den übermittelten Daten das TI-Reporting aufbereiten.

Der Gesamtverantwortliche TI kann ad hoc, also außerplanmäßig, Reports anfordern. Dabei kann es erforderlich werden, andere Kennzahlen (innerhalb eines zumutbaren Umfangs für den TI-ITSM-Teilnehmer) abzufragen. Entsteht solch eine Notwendigkeit zur Erhebung weiterer Messgrößen, werden diese gemeinsam mit den betroffenen TI-ITSM-Teilnehmern individuell abgestimmt.

### 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. [ $\leq$ ]



## 2.2 ITSM der TI-ITSM-Teilnehmer

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

Die Prozessschnittstellen der TI-ITSM-Teilnehmer müssen für die übergreifende Kommunikation mit dem TI-ITSM-System prozessseitig und technisch kompatibel sein. Der Nachweis der Etablierung geeigneter TI-ITSM-Schnittstellenprozesse muss auszugsweise durch Vorlage eines Betriebshandbuches erfolgen.

#### **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.

[<=]

## 2.3 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern

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

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

### GS-A\_4855 - 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, KTR-Consumer und TSP eGK sind von dieser Anforderung ausgeschlossen.

[<=]

### 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.

[<=]

Umfang und Zeitpunkt des Audits stimmt der Gesamtverantwortliche TI mit dem zuständigen Serviceverantwortlichen ab.

### 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. [<=]

## 2.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI

Die Koordination der Vorgangsbearbeitung erfolgt i.d.R. durch die betroffenen TI-ITSM-Teilnehmer in Eigenverantwortung.

Ausschließlich bei Eskalationen eines Vorgangs oder Vorgängen mit TI-übergreifender Auswirkung kann der Gesamtverantwortliche TI – zur Gewährleistung der Performance, Sicherheit und Stabilität der zentralen und dezentralen Produkte – eine zentrale Koordinierung der Aktivitäten der anderen Beteiligten übernehmen.

### 2.4.1 Eskalationen im übergreifenden TI-ITSM

Eine Eskalation wird angestoßen, um eine gefährdete Zielerreichung dennoch sicherzustellen. In den „Übergreifenden Richtlinien zum Betrieb der TI“ wird unter dem Begriff „Eskalation“ prinzipiell eine hierarchische Eskalation verstanden. Funktionale Eskalationen sind im Umfang der definierten ITSM-Prozesse Zuweisungen bzw. Weiterleitungen von speziellen Aufgaben an andere Prozessbeteiligte.

#### 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.

[<=]

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

Der Gesamtverantwortliche TI kann bei Vorgängen der Priorität 1 „kritisch“ und 2 „hoch“ mit (produkt-)übergreifender Auswirkung eine Taskforce zur Behebung des Vorgangs bilden. Diese wird aus mehreren der am Betriebsprozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern zusammengesetzt.

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

719 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei Aufforderung durch den Gesamtverantwortlichen TI an  
720 einer Taskforce zur Behebung von übergreifenden Vorgängen mit der Priorität 1 oder 2  
721 teilnehmen, der Taskforce gemäß der zeitlichen Vorgabe der Aufforderung beitreten, die  
722 Lösungsfindung und die Erstellung des Abschlussberichtes unterstützen.  
723 [ $\leq$ ]

ENTWURF

## 3 Incident Management

Das Incident Management verantwortet die schnellstmögliche Beseitigung von Störungen in der TI bzw. die Schaffung eines Workarounds (Umgehungslösung) für eine aufgetretene Störung in allen Betriebsumgebungen. Die Suche nach der Ursache von wiederkehrenden Störungen (die sogenannte Root-Cause-Analyse) wird in diesem Fall im Prozess Problem Management erfolgen.

Wesentliche Aufgabe des Incident Managements ist die:

- gleichartige Behandlung aller übergreifenden Incidents;
- lückenlose Übergabe von Informationen zu übergreifenden Incidents zwischen den betroffenen TI-ITSM-Teilnehmern.

Es werden keine normativen Vorgaben zum lokalen Incident Management der TI-ITSM-Teilnehmer gemacht.

### 3.1 Begriffsbestimmungen

#### 3.1.1 Übergreifender Incident

Ein übergreifender Incident liegt vor, wenn

- zur Bewältigung mehrere der am Betriebsprozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer involviert werden müssen oder
- ein im Verantwortungsbereich des TI-ITSM-Teilnehmers festgestellter lokaler Incident die Kriterien gemäß GS-A\_3884 erfüllt; die lokale Kategorisierung sollte die übergreifende Bedeutung des Incidents anzeigen (mit Priorität 1 oder 2) oder
- der Service des TI-ITSM-Teilnehmers nicht oder nicht im Rahmen der vereinbarten SLAs gemäß [gemSpec\_Perf] erbracht werden kann oder
- der Service als Unterstützungsservice den Service eines anderen TI-ITSM-Teilnehmers negativ beeinträchtigt.

Zur Bearbeitung des übergreifenden Incidents muss sichergestellt sein, dass an den Schnittstellen zwischen den Prozessbeteiligten eine konsistente Kommunikation, auf Grundlage der Dokumentation des übergreifenden Incidents erfolgt.

Incidents, auf die diese Definition nicht zutrifft, sind lokale Incidents und werden im Rahmen des lokalen Incident-Prozesses des TI-ITSM-Teilnehmers verarbeitet.

### 3.2 Prozessdurchführung Incident Management

#### 3.2.1 Übergreifenden Incident erfassen und qualifizieren

##### 3.2.1.1 Übergreifenden Incident erfassen

Erlangt ein TI-ITSM-Teilnehmer Kenntnis über eine Servicestörung bzw. einen vom erwarteten Betriebsverhalten abweichenden Service muss er auf Basis der GS-A\_3876 eine Vorprüfung vornehmen.

**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. [ <= ]

Sofern die Prüfung ergibt, dass ein übergreifender Incident vorliegt muss dieser gemäß GS-A\_3886 im TI-ITSM-System erfasst werden. Pflichtangaben für die Ersterfassung werden vom TI-ITSM-System vorgegeben.

**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.

[ <= ]

**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.

[ <= ]

**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.

[ <= ]

Gemeldete TI-Notfälle werden zuerst als potenziell aufgenommen, und es gilt Kapitel 12.3.5.1 und 12.3.5.2.

**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 1: 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>
<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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 2: 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>

[<=]

Die unter „Beschreibung“ genannten Punkte sind durch ein logisches ODER verknüpft und sollen als nicht abschließende Beispiele zur Einschätzung dienen.

Die Ermittlung der Priorität erfolgt durch das TI-ITSM-System nach der Vorschrift in der Tab\_Betr\_TIP\_009: Prioritätenmatrix.

**Tabelle 3: Tab\_Betr\_TIP\_009 INC – Prioritätenmatrix**

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



800

### 801 **3.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident zuweisen**

802 Der Melder ermittelt über das betroffene bzw. vermutete verursachende Produkt den  
803 Serviceverantwortlichen. Dabei wird er vom TI-ITSM-System durch eine kontextsensitive  
804 Vorschlagsliste unterstützt. Durch Auswahl des entsprechenden TI-ITSM-Teilnehmers  
805 wird die Weiterleitung des Incidents ermöglicht und die übergreifende Bearbeitung  
806 initiiert.

807 Zur Identifikation des richtigen serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmers werden  
808 innerhalb des Betriebskonzepts [gemKPT\_Betr] die Leistungs- und Supportmodelle  
809 definiert. Zudem werden in der zentralen Wissensdatenbank des TI-ITSM-Systems  
810 Kontaktinformationen von TI-ITSM-Teilnehmern bereitgestellt.

### 811 **3.2.2 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident prüfen**

812 Der Empfänger des übergreifenden Incidents muss bei Erhalt der Meldung seine  
813 (vermutete) Verantwortung verifizieren:

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

815 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jeden an sie gerichteten übergreifenden Incident  
816 dahingehend prüfen, ob der Incident in der eigenen Serviceverantwortung liegt.  
817 [ $\leq$ ]

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

819 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen übergreifenden Incident annehmen, wenn sie die  
820 Serviceverantwortung haben.  
821 [ $\leq$ ]

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

823 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Ablehnung eines übergreifenden Incidents mit einer  
824 qualifizierten Rückmeldung an den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der  
825 nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung erfolgen kann.  
826 [ $\leq$ ]

### 827 **3.2.3 Lösung für übergreifenden Incident erstellen**

828 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer beginnt unverzüglich mit der Bearbeitung  
829 der Störung. Er wird im TI-ITSM-System die Lösung und die dafür notwendigen  
830 Aktivitäten nachvollziehbar dokumentieren. Dadurch können die Erkenntnisse für  
831 Diagnosen und Lösungen im Rahmen des Problem Managements genutzt werden.

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

833 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS nach erfolgter Erstellung bzw.  
834 Annahme eines übergreifenden Incidents unverzüglich mit der Incident-Bearbeitung  
835 beginnen und – innerhalb der vereinbarten Lösungszeiten – eine Lösung für den Incident  
836 herbeiführen und diesen beheben.  
837 [ $\leq$ ]

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

839 Lösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN spätestens mit der Lösung einer  
840 Incidents der Priorität 1 mit einer Root Cause Analysis beginnen, dafür das vom  
841 Gesamtverantwortlichen der TI bereitgestellte Formular nutzen und anschließend  
842 ausgefüllt an ihn übermitteln. [ $\leq$ ]



843 Das Formular wird in der Wissensdatenbank zur Verfügung gestellt.

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

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

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

849 Am Incident beteiligte TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Anfrage des  
850 Gesamtverantwortlichen der TI mit der Erstellung einer Root Cause Analysis beginnen,  
851 dafür das vom Gesamtverantwortlichen der TI bereitgestellte Formular nutzen und  
852 anschließend ausgefüllt an ihn übermitteln. [ <= ]  
853

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

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

857 **3.2.4 Unterstützung für einen übergreifenden Incident einfordern**

858 Während der Lösungsfindung für einen übergreifenden Incident kann der  
859 serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer andere TI-ITSM-Teilnehmern um  
860 Unterstützung bitten.

861 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer wechselt durch die Anfrage zur  
862 Lösungsunterstützung nicht. Der Empfänger dieser Anfrage wird den übermittelten  
863 Vorgang hinsichtlich seiner zu leistenden Lösungsunterstützung prüfen.

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

865 TI-ITSM-Teilnehmer, die die Lösungsunterstützung eines übergreifenden Incidents  
866 ablehnen, MÜSSEN dies mit einer qualifizierten Rückmeldung an den anfragenden TI-  
867 ITSM-Teilnehmer durchführen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine  
868 Lösungsunterstützung möglich ist.  
869 [ <= ]  
870

871 **3.2.5 Lösung für einen übergreifenden Incident prüfen**

872 Nachdem der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer den übergreifenden Incident  
873 gelöst hat, wird der meldende TI-ITSM-Teilnehmer über das TI-ITSM-System informiert  
874 und zur Prüfung aufgefordert, sofern er den Incident nicht gegen sich selbst gestellt hat.

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

876 Der meldende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die ihm vorgelegte Lösung des übergreifenden  
877 Incidents prüfen und sein Ergebnis dem serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer  
878 innerhalb der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265]) über das  
879 TI-ITSM-System mitteilen.  
880 [ <= ]  
881

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

883 Wird die Lösung eines Incidents durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer abgelehnt  
884 MUSS der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer den übergreifenden Incident erneut  
885 bearbeiten, die Messung der Lösungszeit wird dann fortgesetzt.  
886 [ <= ]

### 3.2.6 Übergreifenden Incident schließen

Nach erfolgreicher Verifikation erfolgt die vollständige Schließung des Incidents durch den serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer.

#### **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]) keine Rückmeldung durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer vor, KANN der übergreifende Incident geschlossen werden.  
[<=]

#### **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.  
[<=]

## 3.3 Abweichungen im Prozessablauf

### 3.3.1 Übergreifenden Incident eskalieren

Die Koordination der Vorgangsbearbeitung erfolgt i.d.R. durch die betroffenen TI-ITSM-Teilnehmer in Eigenverantwortung. Kommt es zu Hindernissen im Prozessablauf, steht den TI-ITSM-Teilnehmern das Instrument der Eskalation an den Gesamtverantwortlichen TI nach den Vorgaben der GS-A\_3920 zur Verfügung.

### 3.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce

TI-ITSM-Teilnehmer können durch den Gesamtverantwortlichen TI zur Mitwirkung in einer Taskforce gemäß GS-A\_3922 aufgerufen werden. Diese Taskforce ist ein Instrument zur Lösung von kritischen Incidents der Priorität 1 oder 2.

Die prozessübergreifende Regelung zur Eskalation und Mitwirkung in einer Taskforce erfolgt in Kapitel 2.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI.

## 3.4 Verfahren für die Lösung eines Security-Incidents

Security Incidents werden wie alle anderen Incidents behandelt. Es erfolgt ggf. eine reduzierte bzw. eingeschränkte Kommunikation. Die Entscheidung darüber führt der Gesamtverantwortliche TI unter Einbeziehung beratender Fachexperten herbei.

920 **3.5 Verfahren für die Lösung eines Incidents mit**  
921 **Datenschutzrelevanz**

922 Incidents mit Datenschutzrelevanz werden wie alle anderen Incidents behandelt. Es  
923 erfolgt ggf. eine reduzierte bzw. eingeschränkte Kommunikation. Die Entscheidung  
924 darüber führt der Gesamtverantwortliche TI unter Einbeziehung beratender Fachexperten  
925 herbei.

926 **3.6 Verfahren für die Lösung von Notfall-Incidents**

927 Wird ein Incident als Notfall qualifiziert, greift das in diesen Richtlinien beschriebene  
928 Verfahren zur Bewältigung von TI-Notfällen.

929 Die Dokumentation des vom Gesamtverantwortlichen TI festgestellten Notfalls erfolgt im  
930 Notfallmanagement. Ein entsprechender Verweis erfolgt im zugehörigen Incident-Ticket.

931

## 4 Problem Management

932 Der Problem Management Prozess verantwortet die nachhaltige Stabilisierung aller TI-  
933 Betriebsumgebungen, der RU, TU und PU. Die Ursachen wiederkehrender Störungen  
934 werden vom Problem Management analysiert, bewertet und – falls technisch und  
935 wirtschaftlich machbar – durch neue stabile Lösungen beseitigt.

936 Im Gegensatz zum wirkungsorientierten Incident Management, bei dem es um  
937 schnellstmögliche Wiederherstellung beeinträchtigter TI-Services geht, arbeitet das  
938 Problem Management ursachenorientiert, d.h. der Prozess zielt auf eine definitive,  
939 nachhaltige Beseitigung von Störungsursachen.

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

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

947 ist durch TI-ITSM-Teilnehmer ein übergreifendes Problem Management zu etablieren.

### 948 4.1 Begriffsbestimmungen

#### 949 4.1.1 Übergreifendes Problem

950 Ein übergreifendes Problem liegt vor, wenn

- 951 • zu seiner Ursachenanalyse und Lösung mehrere der am Betriebsprozess  
952 beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer involviert werden müssen oder
- 953 • ein im Verantwortungsbereich des TI-ITSM-Teilnehmers festgestelltes lokales  
954 Problem die Kriterien gemäß GS-A\_3964 erfüllt; die lokale Kategorisierung sollte  
955 die übergreifende Bedeutung des Problems anzeigen (mit Priorität 1 oder 2) oder
- 956 • ein Koordinationsbedarf durch den Gesamtverantwortlichen der TI festgestellt  
957 wird.

958 Zur Bearbeitung des übergreifenden Problems muss sichergestellt sein, dass an den  
959 Schnittstellen zwischen den Prozessbeteiligten eine konsistente Kommunikation, auf  
960 Grundlage der Dokumentation des übergreifenden Problems erfolgt.

961 Problems, auf die diese Definition nicht zutrifft, sind lokale Problems und werden im  
962 Rahmen des lokalen Problem-Prozesses des TI-ITSM-Teilnehmers verarbeitet.

## 4.2 Prozessdurchführung Problem Management

### 4.2.1 Übergreifendes Problem erfassen und qualifizieren

#### 4.2.1.1 Übergreifendes 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.

[<=]

##### 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.

[<=]

Sofern die Prüfung ergibt, dass ein übergreifendes Problem vorliegt muss dieses gemäß GS-A\_3886 im TI-ITSM-System erfasst werden. Pflichtangaben für die Ersterfassung werden vom TI-ITSM-System vorgegeben.

#### 4.2.1.2 Übergreifendes 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 4: Tab\_Betr\_TIP\_102 PRO – Festlegung von Dringlichkeit**

Dringlichkeit	Beschreibung
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 5: Tab\_Betr\_TIP\_103 PRO – Festlegung von Auswirkung**

Auswirkung	Beschreibung
Hoch	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es liegt ein Ausfall gemäß [gemSpec_Perf#2.3] vor.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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>

987 [ $\leq$ ]

988 Die unter „Beschreibung“ genannten Punkte sind durch ein logisches ODER verknüpft und  
989 sollen als nicht abschließende Beispiele zur Einschätzung dienen.

#### 990 4.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem zuweisen

991 Der problemerkennende TI-ITSM-Teilnehmer ermittelt für das betroffene und  
992 verursachende Produkt den Serviceverantwortlichen. Dies wird durch das TI-ITSM-  
993 System unterstützt. Durch Auswahl des vermutlich verursachenden  
994 Serviceverantwortlichen wird die Weiterleitung des Problems ermöglicht und die  
995 übergreifende Bearbeitung initiiert.

996 Ein Problem kann auch dem Gesamtverantwortlichen TI zugewiesen werden, wenn die  
997 Ursache des Problems in einer unvollständigen bzw. ungenauen Spezifikation begründet  
998 wird.

999 Zur Identifikation des richtigen serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmers werden  
1000 innerhalb des Betriebskonzepts die Leistungs- und Supportmodelle definiert. Zudem  
1001 werden im TI-ITSM-System Kontaktinformationen von TI-ITSM-Teilnehmern  
1002 bereitgestellt.

#### 1003 4.2.2 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem prüfen

1004 Der Empfänger des übergreifenden Problems muss bei Erhalt der Meldung seine  
1005 (vermutete) Verantwortung verifizieren.

#### 1006 GS-A\_3975 - Prüfung auf Serviceverantwortung zum übergreifenden Problem

1007 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jedes an sie gerichtete übergreifende Problem dahingehend  
1008 prüfen, ob das Problem in der eigenen Serviceverantwortung liegt. [ $\leq$ ]

#### 1009 GS-A\_3981 - Annahme eines übergreifenden Problems

1010 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN das übergreifende Problem annehmen, wenn sie die  
1011 Serviceverantwortung haben.

1012 [ $\leq$ ]

#### 1013 GS-A\_3982 - Ablehnung eines übergreifenden Problems

1014 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN das abgelehnte übergreifende Problem mit einer  
1015 qualifizierten Rückmeldung an den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der

1016 nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung erfolgen kann.  
1017 [ $\leq$ ]

### 1018 **4.2.3 Lösung für übergreifendes Problem erstellen**

#### 1019 **4.2.3.1 Problem Ursachenanalyse durchführen**

1020 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer beginnt unverzüglich mit der  
1021 Ursachenanalyse des Problems. Er wird im TI-ITSM-System die Ursache nachvollziehbar  
1022 dokumentieren.

#### 1023 **GS-A\_3983 - Ursachenanalyse eines übergreifenden Problems durch** 1024 **Serviceverantwortlichen**

1025 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS nach erfolgter Erstellung bzw.  
1026 Annahme eines übergreifenden Problems unverzüglich mit der Problem-Bearbeitung  
1027 beginnen und – innerhalb der vereinbarten Lösungszeiten – eine Lösung für das Problem  
1028 herbeiführen und dieses beheben.  
1029 [ $\leq$ ]

1030 Benötigen serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer eine TI-Testumgebung, muss dies  
1031 vorab angefragt werden. Dazu stellen sie einen Service Request im TI-ITSM-System.

1032 **GS-A\_3984 - Service Request zur Bereitstellung der TI-Testumgebung (RU/TU)**  
1033 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für die Nutzung (d.h. zur Anbindung) der TI-Testumgebung  
1034 (RU/TU) einen Service Request im TI-ITSM-System stellen.  
1035 [ $\leq$ ]

#### 1036 **4.2.3.2 Lösung für übergreifendes Problem entwickeln und** 1037 **implementieren**

1038 Die Lösungsentwicklung erfolgt durch den serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer.  
1039 Dabei kann er von anderen am Prozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern sowie vom  
1040 Gesamtverantwortlichen TI unterstützt werden.

#### 1041 **GS-A\_3986 - Koordination bei übergreifenden Problems**

1042 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die Koordination zwischen allen  
1043 erforderlichen Lösungs- bzw. Unterstützungsbeteiligten im Rahmen der  
1044 Problemlösungsentwicklung übernehmen.  
1045 [ $\leq$ ]

1046 Wird für die Lösung eines Problems eine Änderung an der TI benötigt, ist diese Änderung  
1047 über den Change & Release Management-Prozess anzustoßen.

#### 1048 **GS-A\_3987 - Initiierung eines Change Request**

1049 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS während der  
1050 Problemlösungsentwicklung einen Change Request über das TI-ITSM-System mit Verweis  
1051 auf das zugrundeliegende Problem initiieren, in dem die Durchführung von Autorisierung,  
1052 Entwicklung, Test und Implementierung der Lösung dokumentiert wird.  
1053 [ $\leq$ ]

### 1054 **4.2.3.3 Stornierung oder Abbruch der Bearbeitung eines Problem-Tickets**

#### 1055 **GS-A\_5377 - Durchführung einer Problemstornierung**

1056 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer KANN ein Problem stornieren, falls einer  
1057 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.

[<=]

1063

## **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.

[<=]

Der Gesamtverantwortliche TI wird die Stornierung oder den Abbruch eines Problems prüfen und alle Beteiligten informieren. Bei Ablehnung muss das Problem vom serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer wieder in die Lösungsbearbeitung übernommen werden.

## **4.2.4 Lösungsunterstützung für übergreifendes Problem**

Während der Erarbeitung einer Lösung für ein übergreifendes Problem kann der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer auf die Mitwirkung von anderen TI-ITSM-Teilnehmern angewiesen sein.

Die Unterstützungsleistung wird über das TI-ITSM-System angefordert. Die Lösungsverantwortung verbleibt beim serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer.

## **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.

[<=]

## **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.

[<=]

## **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.

[<=]

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

Nachdem der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer das übergreifende Problem gelöst hat, wird der problemerkennende TI-ITSM-Teilnehmer über das TI-ITSM-System informiert und zur Prüfung aufgefordert, sofern er das Problem nicht gegen sich selbst gestellt hat.



1101 **GS-A\_3988 - Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden**  
 1102 **Problems**  
 1103 Der meldende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die ihm vorgelegte Lösung des übergreifenden  
 1104 Problems prüfen und sein Ergebnis dem serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer  
 1105 innerhalb der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265]) über das  
 1106 TI-ITSM-System mitteilen.  
 1107 [ $\leq$ ]

1108 **GS-A\_3989 - Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Problems**  
 1109 Wird die Lösung eines übergreifenden Problems durch den meldenden TI-ITSM-  
 1110 Teilnehmer abgelehnt, MUSS der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer das  
 1111 übergreifende Problem erneut bearbeiten, die Messung der Lösungszeit wird dann  
 1112 fortgesetzt.  
 1113 [ $\leq$ ]

#### 1114 4.2.6 Übergreifendes Problem schließen

1115 **GS-A\_3971 - Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Problems**  
 1116 Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor der Schließung einer  
 1117 übergreifenden Problem-Dokumentation sicherstellen, dass das Problem gelöst ist.  
 1118 Ist das Problem nicht gelöst, dann ist das bestehende Problem weiterzubearbeiten. Es  
 1119 beginnt keine erneute Lösungszeit.  
 1120 Liegt nach Ablauf der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265])  
 1121 keine Rückmeldung durch den problemmerkennenden TI-ITSM-Teilnehmer vor, KANN das  
 1122 übergreifende Problem geschlossen werden.  
 1123 [ $\leq$ ]

1124 **GS-A\_3990 - Schließung eines übergreifenden Problems**  
 1125 Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach verifizierter Lösung des  
 1126 Problems die Dokumentation des übergreifenden Problems abschließend bearbeiten und  
 1127 das Problem schließen.  
 1128 [ $\leq$ ]

1129 **GS-A\_3991 - WDB-Aktualisierung nach Schließung eines übergreifenden**  
 1130 **Problems**  
 1131 Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach der Behebung eines  
 1132 übergreifenden Problems die Wissensdatenbank der TI um die relevanten  
 1133 Problemlösungsinformationen aktualisieren.  
 1134 [ $\leq$ ]

### 1135 4.3 Abweichungen im Prozessablauf

#### 1136 4.3.1 Übergreifendes Problem eskalieren

1137 Die Koordination der Vorgangsbearbeitung erfolgt i.d.R. durch die betroffenen TI-ITSM-  
 1138 Teilnehmer in Eigenverantwortung. Kommt es zu Hindernissen im Prozessablauf, steht  
 1139 den TI-ITSM-Teilnehmern das Instrument der Eskalation an den Gesamtverantwortlichen  
 1140 TI nach den Vorgaben der GS-A\_3920 zur Verfügung.

1141 **4.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce**

1142 TI-ITSM-Teilnehmer können durch den Gesamtverantwortlichen TI zur Mitwirkung in  
1143 einer Taskforce gemäß GS-A\_3922 aufgerufen werden. Diese Taskforce ist ein  
1144 Instrument zur Lösung von kritischen Problems der Priorität 1 oder 2.

1145 Die prozessübergreifende Regelung zur Eskalation und Mitwirkung in einer Taskforce  
1146 erfolgt in Kapitel 2.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI.

ENTWURF

1147

---

## 5 Request Fulfillment

---

1148 Das Ziel des Prozesses Request Fulfillment ist es, alle regulären betrieblichen  
1149 Leistungsanfragen der TI-ITSM-Teilnehmer zu erfassen und in standardisierten Verfahren  
1150 zu bearbeiten. Damit soll eine kontrollierte, bedarfsgerechte und aufwandsminimierte  
1151 Erledigung der Service Requests sichergestellt werden. Die Teilnahme wird übergreifend  
1152 in [gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr\_TI\_003] geregelt.

### 1153 5.1 Begriffsbestimmungen

#### 1154 5.1.1 Service Request

1155 Ein Service Request repräsentiert einen abrufbaren Service aus dem Business  
1156 Servicekatalog der TI.

#### 1157 5.1.2 Beschwerdemanagement

1158 Per Service Request können Hinweise oder Reklamationen eines TI-ITSM-Teilnehmers zu  
1159 TI-Services eingehen. Diese werden vom Gesamtverantwortlichen TI bearbeitet bzw.  
1160 angenommen und weitergeleitet.

### 1161 5.2 Prozessdurchführung Request Fulfillment

#### 1162 5.2.1 Service Request erfassen

1163 Eine Service Request Meldung wird durch einen TI-ITSM-Teilnehmer oder zukünftigen TI-  
1164 ITSM-Teilnehmer initiiert. Der gestellte Service Request richtet sich an den  
1165 Serviceverantwortlichen laut Business Servicekatalog. Dieser besitzt die  
1166 Bearbeitungsverantwortung.

1167 Die Erstellung eines Service Requests erfolgt im TI-ITSM-System.

#### 1168 **GS-A\_5590 - Nutzung Business-Servicekatalog bei der Erfassung von Service 1169 Requests**

1170 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN den im TI-ITSM-System veröffentlichten Business-  
1171 Servicekatalog bei der Erfassung von Service Requests nutzen und alle geforderten  
1172 Informationen laut der dort genannten Servicebeschreibung dem Service Request  
1173 beifügen.

1174 [ $\leq$ ]

#### 1175 5.2.2 Service Request prüfen

1176 Ein Service Request wird vom Serviceverantwortlichen auf Vollständigkeit und  
1177 Plausibilität geprüft.

## 1178 **GS-A\_5351 - Prüfung von Service Requests**

1179 Der Serviceverantwortliche MUSS den Service Request eines TI-ITSM-Teilnehmers auf  
1180 Vollständigkeit und Plausibilität prüfen.  
1181 [ $\leq$ ]

1182 Der Serviceverantwortliche kann eine Priorisierung des Service Request anhand der  
1183 Geschäftsanforderung (z.B. Zulassungstermine, Projektfortschritt etc.) vornehmen.

## 1184 **5.2.3 Service Request erfüllen**

1185 Für die Bearbeitung des Service Requests ist der Serviceverantwortliche zuständig. Er  
1186 organisiert die Weiterleitung des Service Requests und stellt dem Melder die Lösung zur  
1187 Verfügung.

## 1188 **GS-A\_5352 - Lösung bzw. Bearbeitung des Service Requests**

1189 Der Serviceverantwortliche MUSS sicherstellen, dass jeder Service Request gemäß  
1190 Bedingungen des Servicekataloges (SLA) bearbeitet und abgeschlossen wird.  
1191 [ $\leq$ ]

## 1192 **5.2.4 Service Request verifizieren und schließen**

1193 Die Lösung wird an den Melder des Service Requests über das TI-ITSM-System  
1194 übermittelt.

## 1195 **GS-A\_5591 - Verifikation des Service Requests**

1196 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Verifikation eines ausgeführten Services gemäß der im  
1197 Servicekatalog beschriebenen Angaben durchführen und das Ergebnis im TI-ITSM-  
1198 System dokumentieren.  
1199 [ $\leq$ ]

1200 Je nach Vorgabe des Servicekatalogs können der Serviceverantwortliche, der Melder oder  
1201 weitere TI-ITSM-Teilnehmer an der Verifikation beteiligt sein. Die Verifikation kann  
1202 entfallen, sofern der Servicekatalog keine Angaben hierzu macht.

1203 Der Service Request wird nach positivem Abschluss der Verifikationsmaßnahmen oder  
1204 Ablauf der Verifikationsfrist im TI-ITSM-System geschlossen.

## 1205 **GS-A\_5592 - Schließung des Service Requests**

1206 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor Schließung eines Service Requests die fehlerfreie  
1207 Lieferung des Services durch den Servicenehmer verifizieren lassen. Bei negativer  
1208 Verifikation ist für diesen Service kein neuer Request zu stellen. Stattdessen ist der  
1209 bestehende Service Request weiterzubearbeiten.  
1210 [ $\leq$ ]

## 1211 **GS-A\_5593 - Schließung des Service Requests ohne Verifikation**

1212 TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN Service Requests schließen, wenn die Verifikationsfrist  
1213 (entsprechend [gemKPT\_Betr#TIP1-A\_7265]) ohne Rückmeldung überschritten ist.  
1214 [ $\leq$ ]

1215

## 6 Configuration Management

1216 Das Configuration Management stellt den TI-ITSM-Teilnehmern Informationen über die  
1217 für die Erbringung von TI-Services erforderlichen Konfigurationselemente und deren  
1218 Beziehungen untereinander bereit. Der Prozess sorgt für die Konsistenz der Daten und  
1219 deren Bereitstellung für die Nutzung in TI-ITSM-Prozessen und Aufgaben.

1220 Fokus der nachfolgenden Configuration-Management-Regelungen im Betrieb ist die  
1221 Bereitstellung der Konfigurationsdaten durch die TI-ITSM-Teilnehmer.

### 1222 6.1 Begriffsbestimmungen

#### 1223 6.1.1 Konfigurationselement (Configuration Item, CI)

1224 Ein Konfigurationselement (Configuration Item, kurz: CI) ist eine formalisierte  
1225 Beschreibung einer zum Betrieb erforderlichen Komponente über deren gesamten  
1226 Lebenszyklus. Konfigurationselemente werden durch das Configuration Management  
1227 dokumentiert und im TI-ITSM-System verwaltet. Ein CI wird eindeutig durch eine CI-  
1228 ID identifiziert.

1229 Aufbau Configuration Item ID (CI-ID):

1230 Entspricht dem Wertebereich vom XML-Datentyp „string“ mit Pattern "CI-[ 0-9]{7}". Fixe  
1231 Länge: 10 Zeichen.

#### 1232 **A\_17764 - Verwendung CI-ID**

1233 Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die von dem Gesamtverantwortlichen TI vorgegebene CI-  
1234 ID für jede von ihm betriebene Produktinstanz verwenden. [**<=**]

1235 Die CI-ID wird automatisiert vom GTI vergeben und dem TI-ITSM-Teilnehmer im  
1236 Rahmen der betrieblichen Prozesse mitgeteilt. Eine CI-ID repräsentiert  
1237 Konfigurationsdaten des betreffenden Konfigurationselementes (CIs), die in der CMDB  
1238 des TI-ITSM-Systems gespeichert sind (bspw. Produkttyp, Produkt, Betriebsumgebung  
1239 und Anbieter). Diese Daten können unterschiedlicher Art und Detaillierungstiefe sein  
1240 (bspw. Standorte, Instanzen, weitere Konfigurationsdaten). Die CI-ID wird u.a. bei der  
1241 Identifizierung von Rohdaten-Performance-Berichten (siehe [gemSpec\_Perf#2.5.1]) oder  
1242 bei der Durchführung von Produkt-Changes im Rahmen des betrieblichen Change  
1243 Management Prozesses verwendet.

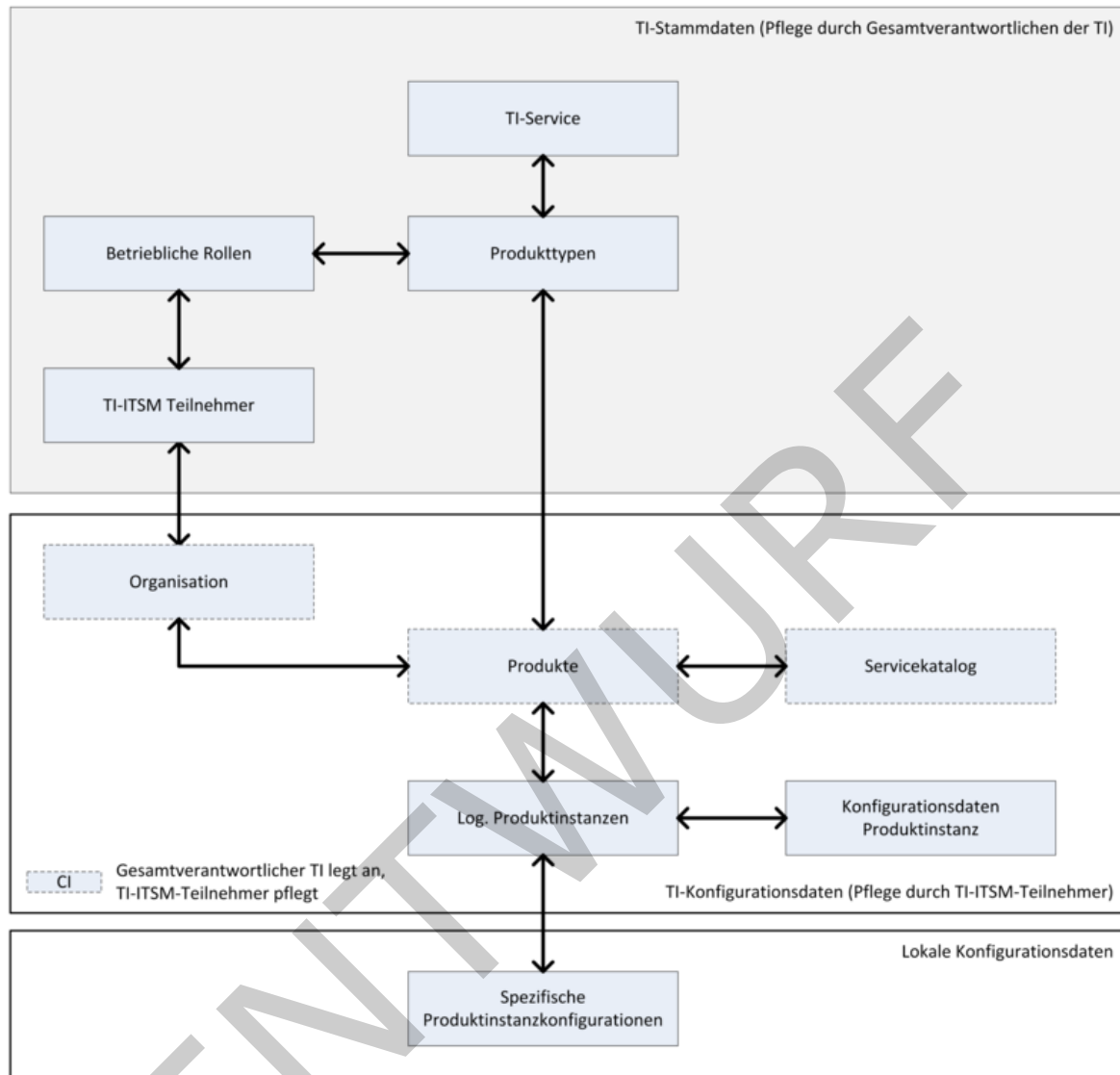
1244

#### 1245 6.1.2 TI-Konfigurationsdatenbank

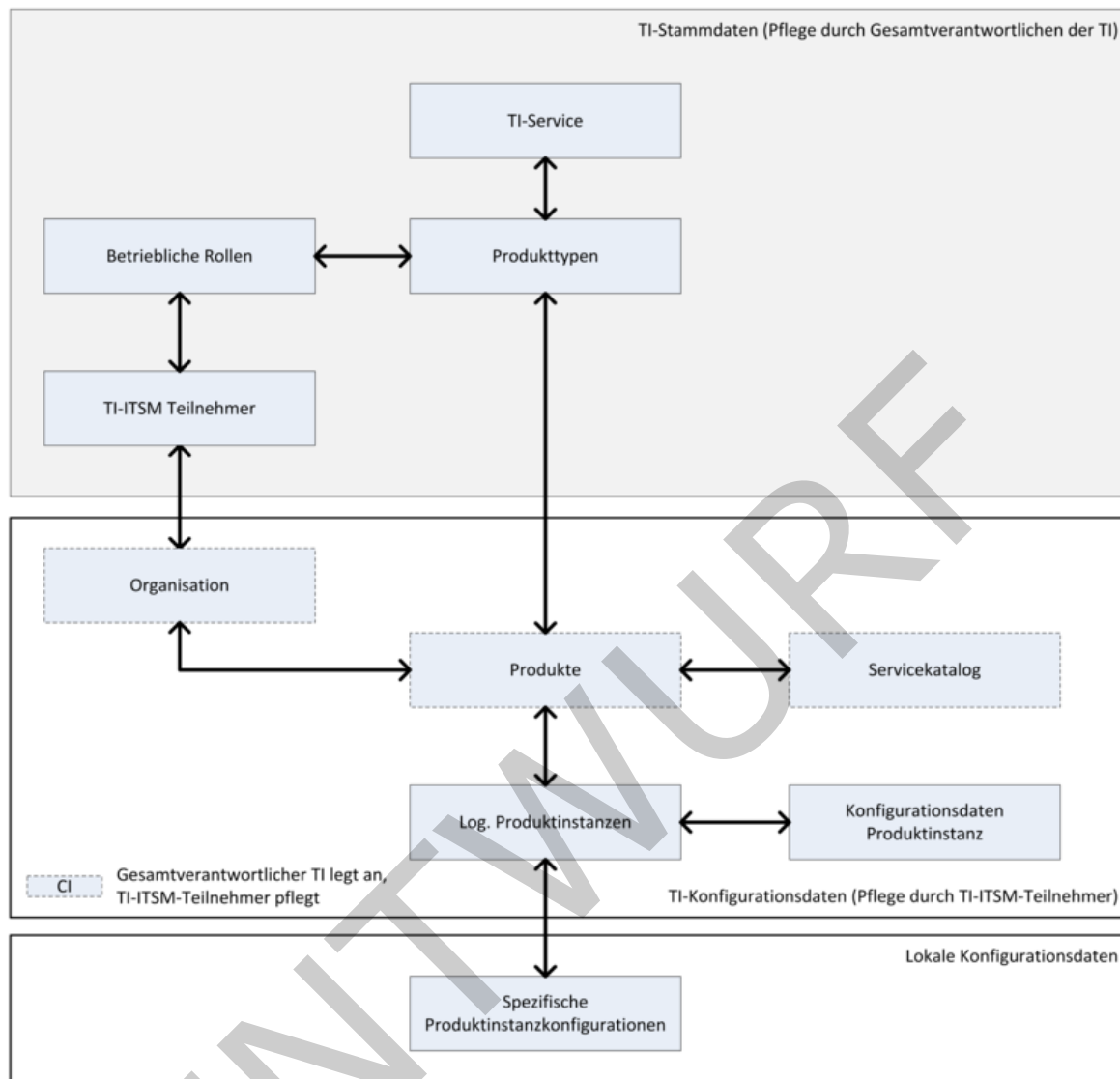
1246 Die TI-Konfigurationsdatenbank (Configuration Management Database - CMDB) ist ein  
1247 Teil des TI-ITSM-Systems, welches Informationen über Konfigurationselemente und  
1248 deren Beziehungen untereinander verwaltet sowie diese im Rahmen der TI-ITSM-  
1249 Prozesse zur Verfügung stellt.

1250 Im Rahmen des Configuration Managements der TI gibt es unterschiedliche Kategorien  
1251 von Konfigurationselementen.

1252



1253



**Abbildung 1: CM – TI-Services: Beziehung und CIs (Auszug) der CMDB-TI zur lokalen CMDB der TI-ITSM-Teilnehmer**

### 6.1.3 TI-Stammdaten

Damit die im TI-ITSM abgebildeten Prozesse von allen TI-ITSM-Teilnehmern konform zu den Vorgaben der TI genutzt werden können, sind grundlegende Daten zur Verfügung zu stellen. Diese Daten werden als TI-Stammdaten bezeichnet und vom Gesamtverantwortlichen TI im TI-ITSM-System gepflegt. Zu diesen TI-Stammdaten gehören:

**Tabelle 6: Tab\_Betr\_TIP\_100 CM – TI-Stammdaten Datenpflege Gesamtverantwortlicher TI**

Configuration Item	Beschreibung	Beispiel
--------------------	--------------	----------

<b>TI-Services</b>	Alle Services, die durch die TI selbst bereitgestellt werden. Diese Services werden durch den Gesamtverantwortlichen TI definiert.	VSDM, KOM-LE, EPA/EPF
<b>Produkttypen</b>	Um einen TI-Service bereitzustellen, werden Produkttypen spezifiziert. Mehrere Produkttypen bilden einen generischen TI-Service.	VPN-Zugangsdienst, Namensdienst
<b>Betriebliche Rollen</b>	Betriebliche Rolle, die ein TI-ITSM-Teilnehmer im Rahmen des Betriebsmodells der TI einnehmen darf.	AZPD, Anbieter VPN-Zugangsdienst, Hersteller Konnektor
<b>TI-ITSM-Teilnehmer</b>	Juristische Person des TI-ITSM-Teilnehmers mit Zuweisung der betrieblichen Rolle und Zulassungsstatus	Firma x / Anbieter X.509 TSPs für eGK

#### 1266 6.1.4 TI-Konfigurationsdaten

1267 Configuration Items – Organisation, Produkte und Servicekatalog – werden im Rahmen  
 1268 des Zulassungsprozesses vom Gesamtverantwortlichen TI angelegt. Während des  
 1269 gesamten Leistungszeitraumes werden diese Informationen vom Serviceverantwortlichen  
 1270 aktuell gehalten.

1271 Die von den TI-ITSM-Teilnehmern verantworteten Produkte werden als logische  
 1272 Produktinstanzen und deren konkrete – für die Steuerung des übergreifenden Betriebs  
 1273 notwendigen – Konfigurationsdaten der Produktinstanz ausgeprägt.

1274 **Tabelle 7: Tab\_Betr\_TIP\_101 CM – TI-Konfigurationsdaten**

Configuration Item	Beschreibung	Beispiel
<b>Organisation</b>	Angabe der für den Betrieb relevanten Kommunikationsschnittstellen	gem. GS-A_4088
<b>Produkte</b>	Von einem TI-ITSM-Teilnehmer und der jeweiligen Betrieblichen Rolle verantworteten generischen Produkte	VPN-Zugangsdienst vom Anbieter VPN-Zugangsdienst des TI-ITSM-Teilnehmers 1
<b>Servicekatalog</b>	Definiert die zur Serviceerbringung notwendigen Business – sowie technischen Services und bildet diese ggf. konkret mit SLAs aus.	Produkt Zentrales Netz des AZPD - Bereitstellen eines SZZP für alle Bedarfsträger



<b>Logische Produktinstanzen</b>	Konkrete Ausprägung des generischen Produktes in einer spezifischen Betriebsumgebung	VPN-Zugangsdienst in der Betriebsumgebung RU; Konnektor in der Betriebsumgebung PU
<b>Konfigurationsdaten Produktinstanz</b>	Detaillierte Daten zu der logischen Produktinstanz	Produktversion; Produkttypversion, Status

## 1275 6.1.5 Lokale Konfigurationsdaten

1276 Hier handelt es sich um spezifische Konfigurationsdaten die nur vom TI-ITSM-Teilnehmer  
1277 gepflegt werden. Diese sind nicht grundsätzlich Teil der übergreifenden TI-  
1278 Konfigurationsdaten.

## 1279 6.2 Prozessdurchführung Configuration Management

### 1280 6.2.1 Schema der TI-Konfigurationsdatenbank pflegen

1281 Der Gesamtverantwortliche TI legt die Struktur der Konfigurationselemente und deren  
1282 Beschreibung durch Attribute fest. Er stellt diese Struktur den TI-ITSM-Teilnehmern über  
1283 das TI-ITSM-System zur Verfügung.

1284 Der Gesamtverantwortliche TI wird das Schema der TI-Konfigurationsdatenbank  
1285 regelmäßig prüfen und ggf. Anpassungen vornehmen. Die TI-ITSM-Teilnehmer werden  
1286 über diese Anpassungen mit angemessener Frist vorab informiert.

### 1287 6.2.2 Konfigurationsdaten pflegen

1288 TI-ITSM-Teilnehmer führen Änderungen nur unter Kontrolle des Change & Release  
1289 Managements sowie des Request Fulfillments durch. Nach erfolgreicher Durchführung der  
1290 Änderungsprozesse stehen die aktualisierten Daten den TI-ITSM-Teilnehmern bzw. dem  
1291 Gesamtverantwortlichen TI zur Wahrnehmung der jeweiligen Rolle bedarfsgerecht im TI-  
1292 ITSM-System zur Verfügung.

1293

#### 1294 **GS-A\_4114 - Bereitstellung von TI-Konfigurationsdaten**

1295 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN entsprechend ihrer Rolle (vgl.  
1296 [gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002]) TI-Konfigurationsdaten mit dem  
1297 Gesamtverantwortlichen TI zu Beginn der Serviceerbringung initial abstimmen und im TI-  
1298 ITSM-System hinterlegen.  
1299 [ $\leq$ ]

1300 Die **Instance-IDs** sind gemäß [gemSpec\_OM#GS-A\_3856] ebenfalls als **TI-**  
1301 **Konfigurationsdaten** mit dem Gesamtverantwortlichen TI initial und bei Änderung  
1302 abzustimmen. Neu vergebene Instance-IDs entsprechen der in Kapitel 6.1.1  
1303 beschriebenen CI-ID.  
1304

1305 **GS-A\_5594 - Identifikation von TI-Konfigurationsdaten**

1306 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN TI-Konfigurationsdaten gemäß Konfigurationsschema im  
1307 TI-ITSM-System ermitteln und definieren.  
1308 [ $\leq$ ]

1309 **GS-A\_4115 - Datenänderung für TI-Konfigurationsdaten**

1310 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN TI-Konfigurationsdaten über den gesamten Zeitraum der  
1311 Serviceerbringung aktuell halten und im TI-ITSM-System hinterlegen. [ $\leq$ ]

1312 Spezifische Anforderungen an die Versionierung der Produkte und der logischen  
1313 Produktinstanzen sind gemäß [gemSpec\_OM] zu beachten.

1314 **6.2.2.1 Übermittlung von Konfigurationsdaten nach lokal autorisierten**  
1315 **Produkt-Changes**

1316 Sofern ein Change lokal autorisiert wurde, müssen die geänderten Produktdaten an das  
1317 Configuration Management übermittelt werden.

1318 **GS-A\_4399 - Übermittlung von Produktdaten nach Abschluss von lokal**  
1319 **autorisierten Produkt-Changes**

1320 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach dem Abschluss (nach der Produktivsetzung des  
1321 Produkt-Changes) von lokal autorisierten Produkt-Changes die geänderten Produktdaten  
1322 an das TI-ITSM-System übermitteln.  
1323 [ $\leq$ ]

1324

## 7 Change & Release Management

1325 Das Change & Release Management stellt sicher, dass alle Änderungen an Produkten und  
1326 den darauf basierenden Services kontrolliert durchgeführt werden. Innerhalb des Change  
1327 Management werden Änderungsanträge aufgezeichnet, bewertet sowie autorisiert und  
1328 die daraus resultierenden Umsetzungen als Änderungsanforderungen koordiniert.

1329 Im vorliegenden Dokument wird das übergreifende Change Management für Produkte  
1330 und deren logische Produktinstanzen geregelt.

1331 Es werden keine normativen Vorgaben zum lokalen Change Management der TI-ITSM-  
1332 Teilnehmer gemacht.

### 1333 7.1 Begriffsbestimmungen

#### 1334 7.1.1 Request for Change (RfC)

1335 Unter einem Request for Change versteht man einen Antrag auf das Hinzufügen,  
1336 Verändern oder Entfernen von autorisierten Services oder Servicekomponenten unter  
1337 Bezug auf Configuration Items (Produkte, logische Produktinstanzen und deren  
1338 Konfiguration sowie Produkttypen). Ein Request for Change wird zum Change nach  
1339 dessen Autorisierung.

#### 1340 7.1.2 Produkt-Change

1341 Ein Produkt-Change beinhaltet Änderungen an einem Produkt bzw. einer logischen  
1342 Produktinstanz, welches sich bereits im Betrieb befindet oder in den Betrieb eingeführt  
1343 oder herausgeführt werden soll.

1344 Bei Produkt-Changes gibt es zwei Durchführungsvarianten.

##### 1345 7.1.2.1 Master-Change

1346 Der Master-Change adressiert den Inhalt der Produktänderung fachlich. Er hat noch  
1347 keinen konkreten Bezug zur Umsetzung in einer Umgebung (RU TU PU). Im Master-  
1348 Change-Prozess werden grundsätzliche Entscheidungen (z.B.: Zulassungsrelevanz,  
1349 Testumfang, oder dem zeitlichen Gesamtverlauf) vereinbart. Die mit dem Master-Change  
1350 abgestimmten und freigegebenen Änderungen werden mit den sogenannten Sub-  
1351 Changes in die Umgebungen eingebracht.

##### 1352 7.1.2.2 Sub-Change

1353 Der Sub-Change ist einem Master-Change innerhalb eines Produkt-Changes zugeordnet.  
1354 Er setzt die im Master-Change definierte(n) Änderung(en) in einer konkreten Umgebung  
1355 und damit der logischen Produktinstanz um. Sub-Changes werden nur im Rahmen von  
1356 Produkt-Changes verwendet.

### 7.1.3 Produkttyp-Change

Ein Produkttyp-Change umfasst die konzeptionellen Änderungen an einem Produkttypen der TI. Ergebnis des Prozesses ist eine geänderte Spezifikation des Produkttypen. Ein Produkttyp-Change kann von TI-ITSM-Teilnehmern oder vom Gesamtverantwortlichen TI gestellt werden.

### 7.1.4 Emergency-Change

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

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

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

Für die kontrollierte Durchführung eines Emergency-Change wird ein Entscheidungsgremium, das Emergency Change Advisory Board (eCAB) implementiert, das den beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern bei der Bewertung des auftretenden Emergency-Change wirksam unterstützt.

### 7.1.5 Betriebliches Change-Bewertungsgremium (BCB)

Das Betriebliche Change-Bewertungsgremium (BCB) ist das Board des Gesamtverantwortlichen TI, in dem RfCs bewertet und über deren weiteren Umsetzungsverlauf entschieden wird. Dabei werden die beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer bei Bedarf in die Entscheidungsfindung und Umsetzungsplanung durch den Gesamtverantwortlichen TI einbezogen.

### 7.1.6 Change Advisory Board (CAB)

Das Change Advisory Board ist ein Gremium, das aus allen relevanten Vertretern der TI-ITSM-Teilnehmer, die von der Durchführung eines konkreten Changes betroffen sind, besteht. Wird eine vom BCB getroffene Entscheidung von den beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern nicht mitgetragen, wird das CAB vom Gesamtverantwortlichen TI einberufen um das weitere Vorgehen abzustimmen oder zu eskalieren.

### 7.1.7 Emergency Change Advisory Board (eCAB)

Das Emergency Change Advisory Board (eCAB) ist eine besondere Organisationsform des CAB, organisiert durch den Gesamtverantwortlichen TI. Die Zusammensetzung wird fallbezogen festgelegt. Ziel und Aufgabe des eCAB ist es, bei auftretenden Anforderungen zur Durchführung eines Emergency Change eine möglichst zeitnahe Bewertung und

1396 Autorisierung bzw. Ablehnung herbeizuführen. Hierfür müssen die Teilnehmer mit  
1397 entsprechenden Kompetenzen ausgestattet sein.

### 1398 **7.1.8 Post Implementation Review (PIR)**

1399 Beim Abschluss des Master-Changes führt der Gesamtverantwortliche TI das Post  
1400 Implementation Review gemeinsam mit dem Durchführenden des Produkt-Changes  
1401 durch. Ziel ist die Identifizierung von Optimierungspotenzialen und deren Umsetzung in  
1402 den weiteren Change-Durchführungen.

### 1403 **7.1.9 Change- & Release-Kalender**

1404 Der Change- & Release-Kalender zeigt die laufenden Aktivitäten im Change & Release  
1405 Management in einer Kalenderdarstellung übersichtlich für alle beteiligten TI-ITSM-  
1406 Teilnehmer dar. Der Kalender dient allen am Betrieb der TI Beteiligten dazu, sich über  
1407 anstehende und durchgeführte Änderungen informieren zu können. Er ist zugleich ein  
1408 Organisations- und Planungsinstrument im Rahmen des Change Managements. Er ersetzt  
1409 nicht die aktive Steuerung eines Change in der TI, sondern ermöglicht eine langfristige  
1410 Vorschau auf geplante Änderungen und ist ein zusätzliches Hilfsmittel bei der Analyse  
1411 von Störungsursachen bezüglich der Identifikation von Seiteneffekten bereits  
1412 umgesetzter Änderungen.

## 1413 **7.2 Prozessdurchführung Change & Release Management**

### 1414 **7.2.1 Produkt-Change: Request for Change (RfC) erstellen**

1415 Produktänderungsbedarfe können durch verschiedene Einflussfaktoren bei den TI-ITSM-  
1416 Teilnehmern festgestellt werden. Diese können sich aus dem Incident Management, dem  
1417 Problem Management oder auch durch Änderungsbedarfe eines Produktes ergeben.

#### 1418 **A\_13575 - Qualität von RfCs**

1419 Der RFC-stellende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die RfCs so formulieren, dass der Umfang  
1420 und der Bedarf in sich vollständig ist, so dass der Gesamtverantwortliche TI den RfC  
1421 ohne Hinzuziehung weiterer Dokumente bewerten kann. [ <= ]

1422 Nicht vollständig erfasste RfCs werden vom TI-ITSM-System nur gespeichert, nicht an  
1423 den Gesamtverantwortlichen TI zur Bewertung und Autorisierung weitergeleitet.

#### 1424 **GS-A\_4400 - Produkt-RfC (Master-Change) erstellen**

1425 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für genehmigungspflichtige Produktänderungen einen  
1426 Produkt-RfC (Master-Change) im TI-ITSM-System erstellen.  
1427 [ <= ]

#### 1428 **GS-A\_4398 - Prüfung auf genehmigungspflichtige Produktänderung**

1429 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jeden festgestellten Produktänderungsbedarf einer  
1430 Prüfung gemäß der unten abgebildeten Tab\_Betr\_TIP\_024 CHG – Vorprüfung  
1431 Produktänderungsbedarf unterziehen. Dabei ist - durch Feststellung der  
1432 Wechselwirkungen mit anderen Produkten sowie der Abweichung von  
1433 Produkttypvorgaben - zu prüfen, ob es sich um eine genehmigungspflichtige  
1434 Produktänderung handelt.

1435 **Tabelle 8: Tab\_Betr\_TIP\_024 CHG – Vorprüfung. Produktänderungsbedarf**

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

1436

1437 [ $\leq$ ]

1438 **GS-A\_5597 - Produkt-RfC (Sub-Changes) erstellen**

1439 Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS zur Umsetzung der Änderungen des Master-Changes in  
1440 den konkreten Betriebsumgebungen die abgeleiteten Sub-Changes auf Basis des  
1441 autorisierten Master-Changes und der abgestimmten Rahmenbedingungen stellen.

1442 [ $\leq$ ]

1443 Lokal autorisierte Changes sind informationspflichtig im Rahmen des Configuration  
1444 Managements (GS-A\_4399).

1445 Um die Wirksamkeit eines Produkt-Changes nachzuweisen, ist eine Verifikation  
1446 notwendig. Hiermit wird nachgewiesen, dass der Produkt-Change wie geplant  
1447 implementiert wurde und die TI-Fachanwendungen weiterhin verfügbar und funktional  
1448 sind. Die Verifikationsbeschreibung ist Bestandteil des Master-Changes.

1449 **GS-A\_5599 - Beschreibung der Verifikation des Produkt-Changes im RfC**

1450 Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC stellt, MUSS für diesen eine  
1451 Verifikation beschreiben, welche die Wirksamkeit des Changes nachweist.

1452 [ $\leq$ ]

1453 **GS-A\_5600 - Beschreibung der Verifikation des Produkt-Changes in Auswirkung  
1454 auf andere TI-Fachanwendungen im RfC**

1455 Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC stellt, MUSS eine Verifikation  
1456 beschreiben, welche die Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit und -Funktionalität der  
1457 entsprechenden Anwendungsfälle nach der vollständigen Implementierung des Changes  
1458 in Auswirkung auf andere TI-Fachanwendungen nachweist.

1459 [ $\leq$ ]

1460 **GS-A\_5370 - Prüfung auf Emergency Change**

1461 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Grundlage der in Tabelle 12: Tab\_Betr\_TIP\_048  
1462 CHG – Kriterien für Emergency Changes genannten Kriterien prüfen, ob die  
1463 Notwendigkeit zur Durchführung eines Emergency Change besteht.

1464 **Tabelle 9: Tab\_Betr\_TIP\_048 CHG – Kriterien für Emergency Changes**

Definition	Kriterien
EMERGENCY CHANGE	<ul style="list-style-type: none"> <li>kritische Situation, Incident klassifiziert mit „Priorität 1“, gemäß Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix und eingeschränkte Testmöglichkeiten für die hier einsetzbare Lösung</li> <li>Incident, kategorisiert als „TI-Notfall“</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vom Gesamtverantwortlichen TI und/oder EMC bestätigter TI-Notfall</li> <li>• Fehlgeschlagener Produkt-Change; der nicht mit üblichen Mitteln zurückgenommen werden kann, d. h. unzureichende Fallback-Möglichkeiten und/oder mögliche Auswirkungen auf andere TI-Services</li> <li>• Unmittelbare Notwendigkeit, einen kritischen Sicherheitsvorfall durch Einsatz eines „Emergency Security Patches“ zu beseitigen</li> </ul>
--	---

1465

1466 [ $\leq$ ]

## 1467 7.2.2 Produkt-Change: RfC bewerten

1468 Die Bewertung und Autorisierung eines RfC obliegt dem Gesamtverantwortlichen TI. Um  
1469 diese Aufgabe wahrzunehmen ist er ggf. auf die Unterstützung weiterer TI-ITSM-  
1470 Teilnehmer angewiesen.

### 1471 **GS-A\_4402 - Mitwirkungspflicht bei der Bewertung vom Produkt-RfC**

1472 Alle betroffenen TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Bewertung eines Produkt-RfC  
1473 mitwirken. Die Mitwirkung erfolgt innerhalb der Bewertungsphase im BCB oder bilateral  
1474 zwischen TI-ITSM-Teilnehmer und Gesamtverantwortlichen TI.

1475 [ $\leq$ ]

1476 Damit der Gesamtverantwortliche TI die Aufgabe der Bewertung und Autorisierung in  
1477 angemessener Qualität durchführen kann sind Bearbeitungsfristen festgelegt.

### 1478 **GS-A\_5610 - Bearbeitungsfristen in der Bewertung von Produkt-Changes**

1479 Alle betroffenen TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN folgende Fristen bei der Erstellung eines  
1480 RfCs beachten:

- 1481 • Produkt-Change (Master): mindestens 10 Werktage (zwischen Beantragung und  
1482 Umsetzung)
- 1483 • Produkt-Change (Sub): mindestens 5 Werktage (zwischen Beantragung und  
1484 Umsetzung)

1485 [ $\leq$ ]

1486 Werden diese Fristen nicht eingehalten, so kann der Gesamtverantwortliche TI die  
1487 Bewertung des Changes ablehnen. Dies führt zu einer Stornierung des RfC bzw. des  
1488 gesamten Change-Vorgangs.

## 1489 7.2.3 Produkt-Change: RfC genehmigen

1490 Der realisierende TI-ITSM-Teilnehmer hat sich die für die Autorisierung notwendigen  
1491 Genehmigungen des Gesamtverantwortlichen der TI einzuholen.

### 1492 **GS-A\_5611 - Umsetzung von autorisierten RfC**

1493 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor der Umsetzung eines RfCs die Autorisierung des  
1494 Gesamtverantwortlichen TI einholen. Ausnahmenregelungen beziehen sich einzig auf  
1495 Emergency Changes.

1496 [ $\leq$ ]



## 1497 **7.2.4 Produkt-Change umsetzen**

1498 Die Umsetzung des autorisierten Produkt-Changes obliegt dem zuständigen TI-ITSM-  
1499 Teilnehmer. Die Umsetzung eines Master-Changes bedeutet, dass im nächsten Schritt die  
1500 konkreten Sub-RfCs durch den TI-ITSM-Teilnehmer gestellt werden.

1501 Die Umsetzung von Sub-RfCs bedeutet die konkrete Änderung eines Produktes und damit  
1502 einer logischen Produktinstanz in der jeweiligen Betriebsumgebung. Grundsätzlich wird  
1503 davon ausgegangen, dass jede Änderung eines Produktes von der RU über die TU bis zur  
1504 PU sequenziell durchgeführt werden muss. Ausnahmen davon müssen im Rahmen des  
1505 Master-Changes zwischen TI-ITSM-Teilnehmer und dem Gesamtverantwortlichen TI  
1506 vereinbart werden.

1507 Die Referenzumgebung (RU) und die Testumgebung (TU) werden vom  
1508 Gesamtverantwortlichen TI koordiniert. Der realisierende TI-ITSM-Teilnehmer stimmt  
1509 sich mit der testkoordinierenden Instanz ab und berücksichtigt diese Abstimmung in der  
1510 Ausprägung der entsprechenden Sub-RfCs (RU und TU).

### 1511 **GS-A\_4419 - Nutzung der Testumgebung (RU/TU)**

1512 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Anforderungen und die geplante Belegung an die  
1513 Nutzung der Referenzumgebung (RU) und der Testumgebung (TU) für ihre Produkttests  
1514 mit dem Gesamtverantwortlichen TI abstimmen.

1515 [ $\leq$ ]

1516 Das Deployment eines Produkt-Changes wird durch den Gesamtverantwortlichen TI  
1517 zeitlich und verfahrenstechnisch überwacht. TI-ITSM-Teilnehmer müssen die Umsetzung  
1518 des Produkt-Changes gemäß den Vorgaben vom Gesamtverantwortlichen TI durchführen  
1519 und stetig deren Einhaltung prüfen und Abweichungen an den Gesamtverantwortlichen TI  
1520 über das TI-ITSM-System kommunizieren.

### 1521 **GS-A\_4417 - Stetige Aktualisierung des Change-Datensatzes im TI-ITSM-System**

1523 Realisierende TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die interne Dokumentation der Planungs- und  
1524 Realisierungsdaten von autorisierten Produkt-Changes stetig im TI-ITSM-System aktuell  
1525 halten.

1526 [ $\leq$ ]

1527 Ein Produkt-Change gilt als implementiert, wenn:

- 1528 • bei zentralen Produkten die Integration der geänderten Produktversion in die  
1529 jeweilige Betriebsumgebung abgeschlossen ist,
- 1530 • bei dezentralen Produkten die geänderte Produktversion auf dem Konfigurations-  
1531 Software-Repository (KSR) bereitgestellt ist.

## 1532 **7.2.5 Produkt-Change: Umsetzung verifizieren**

### 1533 **GS-A\_5601 - Nachweis der Wirksamkeit eines Changes**

1534 Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC stellt, SOLL eine Verifikation  
1535 durchführen, welche die Wirksamkeit des Changes nachweist. Der TI-ITSM-Teilnehmer  
1536 SOLL dem Gesamtverantwortlichen TI die entsprechenden Nachweise vorlegen.

1537 [ $\leq$ ]

### 1538 **GS-A\_5602 - Nachweis der Wirksamkeit eines Changes in Auswirkung auf andere TI-Fachanwendungen**

1539 Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC stellt, SOLL auf Anfrage des  
1540 Gesamtverantwortlichen TI eine Verifikation durchführen, welche die Ende-zu-Ende-  
1541

1542 Verfügbarkeit und -Funktionalität eines entsprechenden Anwendungsfalls der veränderten  
1543 Produktinstanz nachweist. Der TI-ITSM-Teilnehmer SOLL dem Gesamtverantwortlichen TI  
1544 die entsprechenden Nachweise vorlegen.  
1545 [ $\leq$ ]

1546 **A\_18407 - Unterstützung bei Change-Verifikation**

1547 TI-ITSM-Teilnehmer, deren Service von einem Produkt-Change betroffen ist, MÜSSEN  
1548 nach der Change-Implementierung bei der Ende-zu-Ende-Verifikation unterstützen.  
1549 [ $\leq$ ]

1550 Der Gesamtverantwortliche der TI legt den Teilnehmerkreis zur Verifikation im Rahmen  
1551 der Produkt-Change-Freigabe fest.

1552 **7.2.6 Produkt-Change abschließen**

1553 Sind die Umsetzungsarbeiten abgeschlossen, kann der Change nach erfolgreicher  
1554 Verifikation und abschließender Dokumentation geschlossen werden.

1555 **GS-A\_4407 - Bereitstellung der Dokumentation des Change Managements für  
1556 genehmigungspflichtige Produkt-Changes**

1557 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für jeden genehmigungspflichtigen Produkt-Change eine  
1558 Dokumentation der Aktivitäten und Nachweise im TI-ITSM-System ablegen. [ $\leq$ ]

1559 Nach Abschluss des letzten Sub-RfCs ist der zugehörige Master-RfC ebenfalls vom TI-  
1560 ITSM-Teilnehmer abzuschließen. Dabei kann der TI-ITSM-Teilnehmer Anforderungen an  
1561 zukünftige Durchführungen ähnlicher Art, die zur Optimierung des  
1562 Durchführungsprozesses dienen, an den Gesamtverantwortlichen TI übermitteln.

1563 **GS-A\_4425 - Übermittlung von Optimierungsmöglichkeiten zur Umsetzung von  
1564 genehmigten Produkt-Changes**

1565 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN mit erfolgtem Abschluss oder Abbruch des Produkt-  
1566 Changes eine Bewertung des Master-Changes durchführen und dabei gegebenenfalls  
1567 erkannte Potenziale für mögliche Optimierungen zukünftiger Durchführungen von  
1568 Produkt-Changes dem Gesamtverantwortlichen TI mitteilen.  
1569 [ $\leq$ ]

1570 Der Gesamtverantwortliche TI wird nach einem ggf. mit dem durchführenden TI-ITSM-  
1571 Teilnehmer abschließenden PIR (Post Implementation Review) den Master-Change und  
1572 damit den Gesamtvorgang schließen.

1573 **7.3 Abweichungen im Prozessablauf**

1574 Bei einer festgestellten Abweichung des dem aktuellen Produkt-Change zugrunde  
1575 liegenden Produkt-RfCs wird der Gesamtverantwortliche TI entscheiden, welche  
1576 Konsequenzen die Feststellung bzw. Abweichung auf die weitere Durchführung des  
1577 Produkt-Changes hat und welche Maßnahmen zu treffen sind.

1578 Dazu wird sich der Gesamtverantwortliche TI mit dem durchführenden TI-ITSM-  
1579 Teilnehmer und bei Bedarf mit den beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern beraten. Die  
1580 Ergebnisse werden vom Gesamtverantwortlichen TI im TI-ITSM-System dokumentiert,  
1581 ebenso wie eine eventuelle Status-Änderung des Produkt-Changes (bspw. Stornierung).  
1582 Die beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer werden vom Gesamtverantwortlichen TI hierüber  
1583 abschließend per E-Mail informiert.

**GS-A\_4418 - Übermittlung von Abweichungen vom Produkt-RfC**

TI-ITSM-Teilnehmer, die während der Umsetzung des autorisierten Produkt-Changes Abweichungen zur Planung in Bezug auf zeitliche, inhaltliche und in der Auswirkung im Produkt-RfC feststellen, MÜSSEN diese unverzüglich dem Gesamtverantwortlichen TI melden.

[<=]

Festgestellte schwerwiegende Konflikte bei der Bewertung oder Durchführung eines Produkt-Changes sind gemäß GS-A\_3920 an den Gesamtverantwortlichen TI zu eskalieren.

Stellen die an einem Produkt-Change beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer negative Auswirkungen einer Änderung während der Umsetzung fest, so kann der Gesamtverantwortliche TI die Durchführung des im Produkt-Change hinterlegten Fallbackplans anweisen.

**GS-A\_4424 - Umsetzung des Fallbackplans**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen Fallbackplan nach den Vorgaben des Gesamtverantwortlichen TI erstellen und – bei erkannter Notwendigkeit während des Change Deployments – umsetzen.

[<=]

**7.4 Verfahren für einen Standard-Change**

Um eine effiziente Durchführung von unkritischen, zeitlich gut planbaren und wiederholt durchzuführenden „Routine“ Produkt-Changes zu gewährleisten, können Changes als „Standard-Changes“ durchgeführt werden.

Standard-Changes werden durch den Gesamtverantwortlichen TI im Rahmen des Change Managements definiert. Jeder Change durchläuft zunächst den Non-Standard Change-Prozess. Aus einem Non-Standard-Change wird ein Standard-Change, wenn folgende Kriterien erfüllt sind:

- Erstmalige, fehlerfreie Ausführung des Non-Standard-Changes und
- Minimales Risiko bei der Ausführung.

**GS-A\_5366 - Mitwirkungspflicht der TI-ITSM-Teilnehmer bei der Festsetzung von Standard-Produkt-Changes**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zur abschließenden Kategorisierung von Produkt-Changes als „Standard-Change“ den Gesamtverantwortlichen TI unterstützen, indem sie die zur Prüfung erforderlichen Inhalte auf Anforderung an den Gesamtverantwortlichen TI liefern. TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für die zukünftige Umsetzung des Produkt-Changes als „Standard-Change“ die zum jeweiligen Produkt-Change dazugehörigen Umsetzungsaktivitäten dokumentieren und diese dem Gesamtverantwortlichen TI übergeben.

[<=]

Die Abstimmung der Standard-Changes findet im Rahmen des Post Implementation Reviews statt.

## 1624 7.5 Verfahren für einen Emergency-Change

1625 **GS-A\_5378 - Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer**  
 1626 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Umsetzung eines Emergency-Changes die zeitliche  
 1627 Kritikalität beachten, d. h., die eingetretene Notsituation schnellstmöglich beseitigen und  
 1628 bei der Umsetzung den Anweisungen (Freigabe, Ablehnung, Testanforderungen,  
 1629 Dokumentation) des Gesamtverantwortlichen TI folgen.  
 1630 [ $\leq$ ]

1631 **GS-A\_5361 - Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer**  
 1632 **bei Nichterreichbarkeit des Gesamtverantwortlichen TI**  
 1633 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei Nichterreichbarkeit des Gesamtverantwortlichen TI  
 1634 außerhalb der Servicezeit - und daraus resultierenden fehlenden Freigabe - einen  
 1635 Emergency Change in eigenem Ermessen durchführen.  
 1636 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN dabei das Zutreffen aller drei folgenden Bedingungen  
 1637 beachten:

- 1638 1. Es handelt sich nach fachlich-fundierter Bewertung des TI-ITSM-Teilnehmers um  
 1639 eine Notsituation, die nur durch einen Emergency-Change gelöst werden kann.
- 1640 2. Der TI-ITSM-Teilnehmer wird nach erfolgter Umsetzung des Emergency-Changes  
 1641 unverzüglich die Dokumentation im TI-ITSM-System erstellen und an den  
 1642 Gesamtverantwortlichen TI übermitteln.
- 1643 3. Es entstehen – soweit durch den TI-ITSM-Teilnehmer in dieser Situation  
 1644 erkennbar – durch die Umsetzung des Emergency Changes keine finanziellen  
 1645 Auswirkungen für den Gesamtverantwortlichen TI.

1646 [ $\leq$ ]

1647

## 8 Knowledge Management

Durch den Gesamtverantwortlichen TI wird ein Knowledge Management etabliert, um den Support-leistenden Organisationen die TI-Produktinformationen für die Ursachenanalyse und Lösungsfindung von Incidents und Problems bereitzustellen. Diese Produktinformationen werden in der Wissensdatenbank bereitgestellt. Die Wissensdatenbank dient dabei als erste Anlaufstelle für Support-leistende Organisationen.

In der Wissensdatenbank abgelegte Produktinformationen unterstützen TI-ITSM-Teilnehmer bei der Klärung im Betrieb bzw. bei der Nutzung auftretender Fragestellungen. Alle TI-ITSM-Teilnehmer werden verpflichtet, diese Informationen bereitzustellen.

### 8.1 Begriffsbestimmungen

#### 8.1.1 Wissensdatenbank (WDB) des TI-ITSM-Systems

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

Alle TI-ITSM-Teilnehmer erhalten im Rahmen des TI-ITSM Onboardings Zugang zur Wissensdatenbank.

Die Wissensdatenbank stellt mindestens folgende Informationen bereit:

- Produkt- und Serviceinformationen
- Erläuterungen zu Fehlercodes von Produkten (Knowledge Error Database (KEDB))
- Hinweise auf mögliche Ursachen sowie möglichen Lösungen des Fehlers
- Kontaktinformationen der lösungsverantwortlichen sowie problemlösungsunterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer.

### 8.2 Prozessdurchführung Knowledge Management

#### 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. [ $\leq$ ]

Der Gesamtverantwortliche TI stellt dazu die Wissensdatenbank zur Verfügung. TI-ITSM-Teilnehmer können mit einem qualifizierten Link auf Inhalte ihrer eigenen (lokalen) Wissensdatenbank verweisen. In diesem Fall müssen sie mindestens sicherstellen, dass

- der Link auf den konkreten Sachverhalt verweist,
- der Link erreichbar ist und auf die jeweils aktuellen Informationen verweist,

1684 • für die Wissensdatenbank eine Zusammenfassung der verlinkten Produkt- bzw.  
1685 Serviceinformationen zur Verfügung gestellt wird,

1686 • diese Zusammenfassung in der Wissensdatenbank aktuell gehalten wird.

1687 Beispiele für Produkt- und Serviceinformationen sind:

1688 • Gebrauchs- und Installationsanleitungen,

1689 • FAQs,

1690 • Fehlerbehandlungsroutinen (Error Codes, deren mögliche Ursachen sowie  
1691 geeignete Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung),

1692 • Erkenntnisse von übergreifendem Interesse aus TI-ITSM-Prozessen.

1693 **GS-A\_5603 - Eingangskanal für Informationen von TI-ITSM-Teilnehmern**

1694 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN den vom Gesamtverantwortlichen TI bereitgestellten  
1695 Eingangskanal für die Einlieferung von Informationen nutzen.

1696 [ $\leq$ ]

1697 Der Gesamtverantwortliche TI wird die TI-ITSM-Teilnehmer über die etablierten  
1698 Kommunikationsschnittstellen informieren, auf welchem Weg und in welcher Form  
1699 Informationen für die Wissensdatenbank bereitgestellt werden müssen.

1700

## 9 Service Level Management

1701 Mit Hilfe des Service Level Management werden die Service Level für alle TI-ITSM-  
1702 Teilnehmer definiert, kontrolliert und ggf. optimiert.

1703 Die Ziele des übergreifenden Service Level Management sind:

- 1704 • die vereinbarten Service Level zu messen, um die aktuell geforderten  
1705 (technischen und prozessualen) Zielvorgaben zu überprüfen;
- 1706 • die gemessenen Service Level zu analysieren und ggf. optimieren, um die IT-  
1707 Service-Qualität und Performance - möglichst effizient - auch in der Zukunft zu  
1708 gewährleisten.

### 1709 9.1 Begriffsbestimmungen

#### 1710 9.1.1 Service Level

1711 Service Level werden grundsätzlich in die Ausprägungen technisch und organisatorisch  
1712 unterteilt.

1713 Organisatorische Service Level werden für die zu betrachtenden TI-ITSM-Prozesse im  
1714 Betriebskonzept inhaltlich definiert und durch Vorgaben für messbare Zielwerte  
1715 konkretisiert. Die SL-ID eines organisatorischen Service Level beginnt immer mit dem  
1716 Präfix „ITSM“.

1717 Technische Service Level sind in der übergreifenden Spezifikation „Performance und  
1718 Mengengerüst TI-Plattform“ [gemSpec\_Perf] beschrieben. Die Tabelle  
1719 Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Kenngrößen enthält die je Produkttyp definierten und  
1720 zu reportenden Service Level. Die SL-ID eines technischen Service Level beginnt immer  
1721 mit dem Präfix „PDT“.

1722 Die in den Service-Level-Auswertungen dargestellten Werte sind Indikatoren für die  
1723 Qualität der erbrachten Services. Service Level Verletzungen stellen eine Untererfüllung  
1724 vereinbarter Service Level dar und weisen auf entsprechenden Verbesserungspotenziale  
1725 hin.

#### 1726 9.1.2 Service Level Report

1727 Der Service Level Report enthält für den jeweiligen Berichtszeitraum die tatsächlich  
1728 gemessenen Service Level Werte und ggf. deren Kommentierung.

1729 Beispiele erforderliche Kommentierungen:

- 1730 • Beschreibung der Ursache bei einer Service Level Verletzung mit entsprechenden  
1731 Verbesserungsmaßnahmen
- 1732 • Kommentare zu fehlenden Messwerten

1733 Der Service Level Report dient damit der Kontrolle der Einhaltung der Service Level  
1734 Vereinbarung durch den TI-ITSM-Teilnehmer und der inhaltlichen Auseinandersetzung  
1735 mit der geleisteten Qualität.



## 1736 9.2 Prozessdurchführung Service Level Management

### 1737 9.2.1 Messung der Service Level

1738 Das TI-ITSM-System ermittelt alle übergreifenden organisatorischen Service Level  
1739 automatisch während der TI-ITSM-Prozessbearbeitung. Alle anderen Service Level, z.B.  
1740 technische Service Level oder lokale organisatorische Service Level werden vom TI-ITSM-  
1741 Teilnehmer gemessen und an das TI-ITSM-System übermittelt.

1742 Damit wird sichergestellt, dass alle durch einen TI-ITSM-Teilnehmer zu erbringenden  
1743 Service Level, übergreifend und lokal sowie technisch und organisatorisch, zentral  
1744 dokumentiert werden.

#### 1745 **GS-A\_4100 - Messung der Service Level**

1746 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle nicht durch das TI-ITSM-System gemessenen Service  
1747 Level gemäß [gemKPT\_Betr] bzw. [gemSpec\_Perf] messen.[<=]

### 1748 9.2.2 Bereitstellung des Service Level Reports

1749 Jeder TI-ITSM-Teilnehmer muss die von ihm zu verantwortenden Service Level prüfen,  
1750 ggf. erfassen, kommentieren und für die weitere Verarbeitung im TI-ITSM-System  
1751 freigeben.

1752 Der Gesamtverantwortliche TI wird für die Erfassung der lokalen Messergebnisse eine  
1753 Schnittstelle im TI-ITSM-System zur Verfügung stellen.

#### 1754 **GS-A\_5604 - Bewertung der Messergebnisse**

1755 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN in allen Fällen einer Untererfüllung der gemessenen Werte  
1756 von den Zielwerten eine Begründung für die Untererfüllung sowie eine Information zu  
1757 getroffenen und geplanten Maßnahmen angeben.  
1758 [<=]

#### 1759 **GS-A\_4101 - Übermittlung der Service Level Messergebnisse**

1760 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Service Level Messergebnisse an die durch den  
1761 Gesamtverantwortlichen TI benannte Kommunikationsschnittstelle übermitteln.  
1762 [<=]

### 1763 9.2.3 Teilnahme am Service Review

1764 Service Reviews werden zur Feststellung von notwendigen Optimierungsaktivitäten –  
1765 sowohl auf Ebene der Vorgaben als auch auf Ebene der Umsetzung – durchgeführt.  
1766 Service Reviews erfolgen bei Bedarf und werden durch den Gesamtverantwortlichen TI  
1767 einberufen. Die Art der Durchführung des Service Reviews wird durch den  
1768 Gesamtverantwortlichen TI festgelegt (bspw. Telefonkonferenz, E-Mail).

1769 TI-ITSM-Teilnehmer, die Optimierungsaktivitäten eigenverantwortlich definiert haben,  
1770 erfassen diese im Service Level Report.

#### 1771 **GS-A\_4397 - Teilnahme am Service Review**

1772 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN am Service Review teilnehmen und die bilateral  
1773 vereinbarten Optimierungsaktivitäten umsetzen.  
1774 [<=]

1775 Sollten die im Service Review zwischen TI-ITSM-Teilnehmer und Gesamtverantwortlichen  
1776 TI vereinbarten Optimierungen keinen belastbaren Erfolg zeigen, so steht dem



1777 Gesamtverantwortlichen TI als weitere Option die Durchführung von Audits gem. GS-  
1778 A\_4855 offen. Damit sollen erkannte prozessuale Defizite – insbesondere in den  
1779 Prozessen Incident, Problem, Request Fulfillment und Change Management – sowie  
1780 technische Defizite (Performance Zielwerte der von TI-ITSM-Teilnehmern verantworteten  
1781 TI-Produkte) beseitigt werden.

ENTWURF

1782

## 10 Performance Management

1783 Das Performance Management der TI umfasst die ITIL-Prozesse Capacity Management  
1784 und Availability Management. Es verfolgt das Ziel, jederzeit adäquate Kapazitäten und  
1785 ausreichende Verfügbarkeiten im Sinne eines angemessenen technischen  
1786 Leistungsvermögens der TI unter Einhaltung der wirtschaftlichen Verhältnismäßigkeit zu  
1787 gewährleisten. Letzteres beinhaltet beispielsweise den Abbau von festgestellten oder  
1788 absehbaren Überkapazitäten und die Berücksichtigung des Ressourcenverbrauchs, der  
1789 zur Leistungserbringung erforderlich ist.

1790 Im Rahmen des Performance-Managements werden auch Entwicklungen aufgezeigt,  
1791 Trends extrapoliert und Prognosen zu Verfügbarkeits- und Kapazitätsanforderungen  
1792 erstellt. Letztlich sollen aus diesen Erkenntnissen Maßnahmen abgeleitet, geplant,  
1793 durchgeführt und überwacht werden, welche die Sicherstellung des oben genannten Ziels  
1794 gewährleisten sollen.

1795 Zur Unterstützung dieses Ziels, müssen TI-ITSM-Teilnehmer zunächst Performance-  
1796 Messungen auf den von ihnen verantworteten TI-relevanten Systemen durchführen und  
1797 die Ergebnisse an den Gesamtverantwortlichen TI berichten. Im Weiteren sind die TI-  
1798 ITSM-Teilnehmer auch zur Entwicklung und Definition von Maßnahmen zur Optimierung  
1799 von Verfügbarkeit und Kapazität verpflichtet, wobei die TI-weiten Performance-Analysen  
1800 und Service-Design-Optimierungen durch den Gesamtverantwortlichen TI vorgenommen  
1801 bzw. initiiert werden. Interne Optimierungsmaßnahmen der TI-ITSM-Teilnehmer sind  
1802 daher nicht Bestandteil der übergreifenden Richtlinien.

1803 Im Folgenden werden ausschließlich Anforderungen an TI-ITSM-Teilnehmer definiert, die  
1804 den Betrieb von zentralen Produkten oder Fachanwendungen in der TI verantworten. Für  
1805 dezentrale Produkte werden hier keine Performance-Anforderungen definiert.

### 1806 10.1 Begriffsbestimmungen

#### 1807 10.1.1 Performance

1808 Der Begriff „Performance“ wird im Folgenden gemäß [gemSpec\_Perf] verwendet. Die  
1809 Performance wird dabei durch die in [gemKPT\_Betr] definierten Kenngrößen  
1810 repräsentiert, welche die Dimensionen Verfügbarkeit, Durchsatz und Bearbeitungszeit  
1811 abdecken.

### 1812 10.2 Prozessdurchführung Performance Management

#### 1813 10.2.1 Performance messen

1814 Zur Zielerreichung des Performance-Managements der TI müssen TI-ITSM-Teilnehmer  
1815 Performance-Messungen durchführen und die Ergebnisse berichten.

1816 Die Messergebnisse dienen dabei im Wesentlichen

- 1817 • zur Feststellung und Analyse des aktuellen Performance-Status der TI-  
1818 Anwendungen und –Services und, darauf aufbauend, der Prognostizierung

1819 zukünftiger Performance-Anforderungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Durchsatz und  
1820 Bearbeitungszeit und

- 1821 • zur Planung und Steuerung von Kapazitätsanpassungen, um bestehende bzw.  
1822 drohende Engpässe kompensieren und ggf. vorhandene Überkapazitäten  
1823 beseitigen zu können.

1824 Die Messungen erfolgen durch den TI-ITSM-Teilnehmer innerhalb der von ihm  
1825 verantworteten TI-relevanten Systeme und Prozesse basierend auf den Vorgaben der  
1826 [gemSpec\_Perf].

## 1827 **A\_18363 - Berechnung von Performance-Kenngrößen aus Rohdaten**

1828 Zur Berechnung der in [gemSpec\_Perf] definierten Performance-Kenngrößen aus den  
1829 Performance-Rohdaten auf Service-Ebene MUSS der TI-ITSM-Teilnehmer den  
1830 Gesamtverantwortlichen TI bei der Festlegung der Bildungsregeln unterstützen und mit  
1831 dem Gesamtverantwortlichen TI vereinbaren. [ $\leq$ ]

1832 Festlegung und Abstimmung müssen rechtzeitig vor Aufnahme des Betriebs eines  
1833 Produktes in einer Betriebsumgebung des TI-ITSM-Teilnehmers im Rahmen des  
1834 Anbieterzulassungsverfahrens erfolgen, damit die Bereitstellung der Werte der definierten  
1835 Performance-Kenngrößen für die Betriebsüberwachung und im Service Level Reporting  
1836 vor Aufnahme des Wirkbetriebes erfolgen kann.

## 1837 **10.2.2 Performance reporten**

1838 Das TI-ITSM-System wird eine Möglichkeit zum Datenupload bereitstellen.

1839 ~~Geplant ist, dass das TI-ITSM-System eine Schnittstelle zum Datenupload bereitstellen wird. Sollte~~  
1840 ~~sich im Laufe des Projektes herausstellen, dass dies nicht möglich sein wird, gelten die~~  
1841 ~~Anforderungen zur CSV-Datenübermittlung gemäß Kapitel 13.~~

Geplant ist, dass das TI-ITSM-System eine Schnittstelle zum Datenupload bereitstellen wird. Sollte sich im Laufe des Projektes herausstellen, dass dies nicht möglich sein wird, gelten die Anforderungen zur CSV-Datenübermittlung gemäß Kapitel 13.

1842

1843

## 1844 **A\_18236-01 - Übermittlung von Performance-Reports**

1845 TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Kenngrößen]  
1846 technische Performance-Kenngrößen in Performance-Reports liefern, MÜSSEN den  
1847 Performance-Report einmal im Monat an den vom Gesamtverantwortlichen der TI  
1848 angegebenen Endpunkt übermitteln und dabei die GS-A\_5248 beachten. Der  
1849 Berichtszeitraum umfasst einen vollen Kalendermonat. [ $\leq$ ]

1850

## 1851 **A\_18237 - Lieferung von Performance-Rohdaten-Reports**

1852 TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß [gemSpec\_Perf#2.5] technische Performance-  
1853 Kenngrößen in Rohdaten-Performance-Berichten (Performance-Protokoll und Datei zur  
1854 Selbstauskunft) liefern, MÜSSEN die für den Berichtszeitraum zu liefernden Berichte an  
1855 den in [gemSpec\_Perf] angegebenen Endpunkt liefern. Der Berichtszeitraum umfasst  
1856 einen vollen Kalendermonat.  
1857 [ $\leq$ ]

Der Endpunkt wird vom GTI in der Wissensdatenbank bekannt gegeben. Bei Änderungen des Endpunktes bzw. bei Wechsel des Verfahrens (Ablösung von E-Mail) werden die TI-ITSM-Teilnehmer mit angemessenem zeitlichen Vorlauf informiert.

#### **A\_19869 - Performance - Rohdaten-Performance-Berichte - zu liefernde Berichte der TI-ITSM-Teilnehmer**

TI-ITSM-Teilnehmer, die Rohdaten-Performance-Berichte übermitteln, MÜSSEN jeweils zu jedem separat konfigurierbaren Berichtsintervall zwei Dateien senden:

- einen "Rohdaten-Performance-Bericht" mit den zu liefernden

Rohdaten[gemSpec\_Perf#A\_17755,A\_17671, A\_17668, A\_19733]

und

- eine Datei zur "Selbstauskunft" gemäß [gemSpec\_OM#GS-A\_4543] im XML-Format [ProductInformation.xsd].

Beide Dateien MÜSSEN separat an die Betriebsdatenerfassung gemäß gemSpec\_SST\_LD\_BD an die Schnittstelle I\_OpsData\_Update gesandt werden.[<=]

#### **GS-A\_4106-02 - Reportinhalte des Performance-Reports**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Ergebnisse ihrer Performance-Messungen nach folgendem Schema (die Reihenfolge ist verbindlich) an den Gesamtverantwortlichen TI übermitteln.

**Tabelle 10: Tab\_Betr\_TIP\_003 PERF – Reportinhalte von Performance Messungen**

#	Spaltenname	Beschreibung	Typ	Beispiel
1	Teilnehmer ID	ID des TI-ITSM-Teilnehmers bzw. weitere Beteiligte im Betrieb der TI	[String]/	
2	Produktkürzel	Produktkürzel gemäß [gemSpec_OM]	[String]/	
3	Betriebsumgebung	Gibt die Betriebsumgebung an, in welcher das Produkt im Messintervall gemessen wurde. Werden Messwerte für Produkte bzw. Produktbestandteile (z.B. SZZP) geliefert, so ist die Betriebsumgebung „Alle“ zu verwenden	[Auswahlfeld], (RU), (TU), (PU), (Alle)	Alle
4	Performance Kenngröße	Ausgeprägter Bezeichner der Performance-Kenngröße gemäß Tab_gemKPT_Betr_Performance-Kenngrößen	[String]	PDT03-S06-D1-G01-Z06
5	Messwert	ermittelter Wert aus der Performance-Messung für das angegebene Messintervall [Auswertungsstart / -ende] bzw. Zeitstempel	[Integer] oder [Date]	
6	Messgröße	Messgröße des Performance-Wertes gemäß Tab_	[String]	

		gemKPT_Betr_Performance-Groessen		
7	Auswertungsstart	Zeitpunkt, ab dem die Messung für den Wert gestartet ist	[Date]/	
8	Auswertungsende	Zeitpunkt, an dem die Messung für den Wert beendet wurde	[Date]/	

[<=]

### A\_17735 - Rohdatenreporting

Anbieter des ePA-Aktensystems (inkl. Schlüsselgenerierungsdienst), Schlüsselgenerierungsdienstes der zentralen Zone, Signaturdienstes, Verzeichnisdienstes, VPN-Zugangsdienstes, KOM-LE, X.509-TSP (HBA, SMC-B, eGK) sowie Fachdienstbetreiber VSMD MÜSSEN Rohdaten der Performancemessungen entsprechend [gemSpec\_Perf] an die von dem Gesamtverantwortlichen TI benannte Schnittstelle (gemäß gemSpec\_SST\_LD\_BD) senden. Damit entfällt für sie das konsolidierte Performance-Reporting.[<=]

## 10.2.3 Performance bewerten, planen und steuern

Die Performance-Bewertung beinhaltet die Feststellung, Überwachung und Analyse der definierten Kenngrößen und Parameter. Des Weiteren bildet sie die Grundlage für die Planung einer rechtzeitigen Bereitstellung der notwendigen Kapazitäten und Verfügbarkeiten in der TI-Infrastruktur. Hierbei werden sowohl zukünftige Leistungsanforderungen und -angebote als auch Änderung im Nutzungsverhalten und von technischen Rahmenbedingungen berücksichtigt.

### GS-A\_5606 - Unterstützung bei Definition von Kapazitätsanforderungen

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Anforderung des Gesamtverantwortlichen TI an Gesprächen zur Bewertung der aktuellen Kapazitätssituation teilnehmen. Sie MÜSSEN den Gesamtverantwortlichen TI bei der Entwicklung und Definition von zukünftigen Kapazitätsanforderungen unterstützen.

[<=]

Die eigentliche Entwicklung von Maßnahmen bei festgestellten und diagnostizierten Anforderungsbedarfen und deren Nachverfolgung erfolgt in den jeweils zutreffenden ITSM-Prozessen und werden dort dokumentiert (z. B. Problem-Management, Change-Management).

## 10.2.4 Service Monitoring (finale Lösung)

Mit Einführung der finalen Lösung des Service Monitoring der TI wird die Neuausrichtung der TI-Betriebssteuerung auch systemtechnisch sichtbar. Mit Hilfe des neuen Systems werden einerseits Verfügbarkeit und Antwortzeit von TI-Systemen und Services bzw. Dienste gemessen und überwacht, andererseits berichten die TI-ITSM-Teilnehmer ihre Performancedaten ebenfalls zukünftig ausschließlich an dieses System. Neben der physikalischen Erreichbarkeit werden vom System selbst auch qualifizierte Anfragen an die Dienste gestellt und aus den Antworten dieser wird (automatisiert) auf den Servicezustand geschlossen.

Die gematik wird auf Basis dieser Auswertungen jederzeit zum aktuellen Status der TI aussagefähig sein und kann auf Basis der Kenntnis um den äußeren Gesamtstatus der TI

1917 ggf. notwendige Maßnahmen einleiten. Das Service Monitoring beinhaltet damit sämtliche  
1918 Themen des hier definierten Performance Managements. Eine Überwachung der Systeme  
1919 und Services, die sich in der Eigenverantwortlichkeit der TI-ITSM-Teilnehmer befinden,  
1920 findet allerdings nicht statt.

1921 Nutzer des Service Monitoring Systems sind alle am Betrieb der TI Beteiligten (gemäß  
1922 Definition dieser Richtlinien [gemRL\_Betr\_TI]). Anwender  
1923 (Versicherte/Leistungserbringer) haben keinen direkten Zugriff. Die Regelung des  
1924 Zugriffs auf die Darstellungseinheit des Service Monitoring Systems (Live-Dashboard)  
1925 erfolgt über ein Rollen- und Berechtigungskonzept. Auf der Darstellungseinheit werden  
1926 z. B. die Auswirkungen eines festgestellten Servicedefizites angezeigt. Weiterhin besteht  
1927 die Möglichkeit zur Anbindung von Drittsystemen bei den TI-ITSM-Teilnehmern mittels  
1928 Schnittstelle gemäß den definierten Berechtigungen. Auf diese Weise können Meldungen  
1929 über aktuelle Systemzustände bzw. Systemdefizite der betroffenen Dienste automatisiert  
1930 auch auf Drittsysteme übertragen werden.

1931 Nach Einführung des Service Monitorings wird das monatliche Reporting von  
1932 Performance-Daten (Verfügbarkeit, Durchsatz, Bearbeitungszeit) der TI-ITSM-Teilnehmer  
1933 an den Gesamtverantwortlichen der TI angepasst mit dem Ziel einer teilweisen oder  
1934 vollständigen Ersetzung. Bis zu diesem Zeitpunkt behalten die bestehenden  
1935 Anforderungen und Vorgehensweisen Gültigkeit. Auch wird mit der Einführung dieses  
1936 Systems die Störungssampel abgelöst. Welche betrieblichen Anforderungen mit der  
1937 Einführung des Service Monitorings der TI stattdessen im Rahmen dieser Richtlinien bzgl.  
1938 Performance-Management zukünftig definiert werden, ist zum jetzigen Zeitpunkt noch  
1939 nicht geklärt.  
1940

1941	<b>11 Servicekatalog Management</b>
1942	Der Servicekatalog Management der TI regelt, wie Servicekataloge der TI-ITSM-
1943	Teilnehmer mit dem Gesamtverantwortlichen TI vereinbart und für andere TI-ITSM-
1944	Teilnehmer bereitgestellt werden. Ziel ist es, die notwendige Transparenz für alle TI-
1945	ITSM-Teilnehmer über in der TI angebotene Services und die Beschaffungskonditionen zu
1946	schaffen.
1947	<b>11.1 Begriffsbestimmungen</b>
1948	<b>11.1.1 Servicekatalog</b>
1949	Der Servicekatalog enthält alle von einem TI-ITSM-Teilnehmer angebotenen TI Services
1950	mit Angabe der dazugehörenden Servicekomponenten. Es wird dargestellt, zu welchen
1951	Konditionen der jeweilige Service geliefert wird. Der Servicekatalog wird im Rahmen des
1952	Servicekatalog-Managements vereinbart und anderen TI-ITSM-Teilnehmern über das TI-
1953	ITSM-System bereitgestellt.
1954	<b>11.1.2 Serviceverzeichnis</b>
1955	Alle Servicekataloge aller TI-ITSM-Teilnehmer werden zentral im Service-Verzeichnis des
1956	TI-ITSM-Systems aufgeführt.
1957	<b>11.2 Prozessdurchführung Servicekatalog Management</b>
1958	<b>11.2.1 Definition der angebotenen Services</b>
1959	Der TI-ITSM-Teilnehmer erfasst seine angebotenen Services im TI-ITSM-System. Die
1960	Gesamtheit der angebotenen Services ergibt den Servicekatalog des TI-ITSM-
1961	Teilnehmers.
1962	<b>GS-A_5607 - Inhalte eines Servicekataloges der angebotenen TI-Services</b>
1963	TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle von ihnen angebotenen TI-Services und -qualitäten
1964	gegenüber anderen TI-ITSM-Teilnehmern in einem Servicekatalog im TI-ITSM-System
1965	dokumentieren und dabei mindestens folgende Angaben beifügen:
1966	1. Vertraglich zugesicherte Leistung:
1967	• Prozess des Abrufs und der Freigabe des Services
1968	• Kosten des Serviceabrufs
1969	• Reaktions-, Lösungs- und Verifikationsfrist
1970	• Prozess der Verifikation der Servicelieferung
1971	2. Notwendige Daten zum Abruf des Service Requests:
1972	• Benötigte Input Informationen
1973	• Betriebsumgebung

1974 [ $\leq$ ]

1975 Zusätzlich muss der TI-ITSM-Teilnehmer über Vereinbarungen mit anderen TI-ITSM-  
1976 Teilnehmern sicherstellen, dass alle Voraussetzungen für die Erbringung seiner eigenen  
1977 Services gegeben sind.

### 1978 **11.2.2 Servicekatalog freigeben**

1979 Der Gesamtverantwortliche TI wird die Servicedefinition und -konditionen prüfen und den  
1980 Servicekatalog in Abstimmung mit dem TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-System  
1981 hinterlegen.

#### 1982 **GS-A\_5609 - Abnahme des Servicekataloges**

1983 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle von ihnen angebotenen Services in einem Business-  
1984 Servicekatalog mit dem Gesamtverantwortlichen TI vereinbaren.

1985 [ $\leq$ ]

1986 Durch die Abnahme werden sie berechtigten TI-ITSM-Teilnehmern zum Abruf über das  
1987 TI-ITSM-System zur Verfügung gestellt.



1988

## 12 Notfall Management

1989

Das Notfall Management der TI stellt sicher, dass

1990

- die entsprechenden Vorkehrungen zur Bewältigung von TI-Notfällen getroffen werden bzw. die Umsetzung der in der TI-Notfallvorsorge geplanten Maßnahmen erfolgt ist sowie

1991

1992

1993

- eine zuverlässige Notfallkoordination bzw. -unterstützung von aufgetretenen Schadensereignissen produkt- sowie serviceübergreifend gewährleistet ist.

1994

1995

Der primäre Fokus des Notfall Managements in den Übergreifenden Richtlinien zum Betrieb der TI liegt in Ausprägung der Vorsorge und Bewältigung von TI-Notfällen durch TI-ITSM-Teilnehmer.

1996

1997

1998

Art und Umfang der Notfallvorsorge und -bewältigung von lokalen Notfällen durch die TI-ITSM-Teilnehmer sind nicht Gegenstand dieser Richtlinien. Ein lokales

1999

2000

Notfallmanagement wird vorausgesetzt. Anforderungen an das lokale Notfallmanagement sind [gemSpec\_DS\_Anbieter] zu entnehmen.

2001

2002

Die operative Behebung von TI-Notfällen obliegt grundsätzlich den TI-ITSM-Teilnehmern, wobei der Gesamtverantwortliche TI eine zentrale koordinierende Rolle im Rahmen der Bewältigung einnehmen kann.

2003

2004

2005

### 12.1 Begriffsbestimmungen

2006

#### 12.1.1 Notfall

2007

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

2008

2009

2010

2011

2012

#### 12.1.2 Lokaler Notfall

2013

Ein lokaler Notfall beschreibt ein Schadensereignis der Produkte mit lokal ausgeprägten Auswirkungen. Lokale Notfälle werden durch TI-ITSM-Teilnehmer bewältigt und erfordern keine Koordination durch den Gesamtverantwortlichen TI. TI-ITSM-Teilnehmer müssen den Gesamtverantwortlichen TI über das Schadenereignis unverzüglich gemäß den Vorgaben der [gemSpec\_DS\_Anbieter] informieren.

2014

2015

2016

2017

2018

#### 12.1.3 TI-Notfall

2019

Ein TI-Notfall beschreibt ein übergreifendes Schadensereignis, welches nicht allein durch die lokale Notfallorganisation von betroffenen TI-ITSM-Teilnehmern zu bewältigen ist oder welches schwerwiegende Auswirkungen auf Services bzw. Produkte von anderen TI-ITSM-Teilnehmern hat. Ein TI-Notfall hebt sich insbesondere dadurch hervor, dass die TI bzw. ein TI-Service in ihrer ganzheitlichen Funktion (auch im Kontext der Sicherheit) gestört oder gefährdet ist.

2020

2021

2022

2023

2024

2025 Der TI-Notfall besitzt die höchste Eskalationsstufe und deckt auch das Verhalten in Krisen  
2026 und Katastrophensituationen ab. Der Gesamtverantwortliche TI nimmt in TI-Notfällen  
2027 eine koordinierende Rolle wahr.

## 2028 **12.1.4 TI-Notfallvorsorge**

2029 Gemäß dem [BSI 100-4] zählen zur TI-Notfallvorsorge alle organisatorischen und  
2030 konzeptionellen Aspekte sowie alle proaktiven Maßnahmen und Tätigkeiten des  
2031 Notfallmanagements. Dazu zählen:

- 2032 • vorbeugende Maßnahmen, die den Schaden oder die Eintrittswahrscheinlichkeit  
2033 von Risiken reduzieren und die Widerstandsfähigkeit der Institution durch  
2034 Anheben der Krisenschwelle erhöhen, wie auch
- 2035 • proaktive Maßnahmen, um ein schnelles und sinnvolles Reagieren auf einen  
2036 Vorfall zu ermöglichen.

2037 Die Ausgestaltung der Vorsorgemaßnahmen sollte sich an der Kritikalität des Dienstes  
2038 orientieren.

## 2039 **12.1.5 TI-Notfallmaßnahme**

2040 Als TI-Notfallmaßnahme gilt jede Handlung, welche die Auswirkung eines TI-Notfalls  
2041 eindämmen, schmälern oder aufheben kann. Die Maßnahme bietet in der Regel keine  
2042 nachhaltige Beseitigung der Ursache des TI-Notfalls, kann aber einen Notbetrieb  
2043 ermöglichen bzw. in Art und Ausprägung die TI-Notfallbewältigung erleichtern oder  
2044 ermöglichen.

## 2045 **12.1.6 Notbetrieb**

2046 Als Notbetrieb wird der Betriebszustand bezeichnet, welcher durch eine erfolgreiche  
2047 Maßnahme innerhalb der TI-Notfallbewältigung die Grundfunktionen des Dienstes zwar  
2048 aufrechterhält, diese jedoch entweder noch nicht nachhaltig stabilisiert sind und/oder  
2049 noch nicht in der gewünschten Güte geleistet werden können (bspw. längere  
2050 Antwortzeiten, Fehlen einer Redundanz, Verzicht auf einzelne Features etc.). Wichtigstes  
2051 Merkmal des Notbetriebes ist dabei, dass betroffene Produkte keine schädigenden  
2052 Wechselwirkungen mit anderen TI-Produkten mehr verursachen. Mit der erfolgreichen  
2053 Aufnahme des Notbetriebs beginnt die Wiederherstellung.

## 2054 **12.1.7 TI-Notfallbewältigung**

2055 Bei der TI-Notfallbewältigung handelt es sich um das operative Agieren innerhalb des in  
2056 der TI-Notfallvorsorge festgelegten Rahmens. Das Ziel der TI-Notfallbewältigung ist das  
2057 Fortführen des vom TI-Notfall betroffenen Services, gegebenenfalls auch mit  
2058 Einschränkungen sowie die vollständige Wiederherstellung des Services im vorgegebenen  
2059 Leistungsumfang und Sicherheitsmerkmalen.

## 2060 **12.1.8 Emergency Management Committee (EMC)**

2061 Das Emergency Management Committee (EMC) ist das Führungsinstrument im TI-Notfall.  
2062 Es ist zeitlich befristet aktiv und ist für die Koordination der TI-Notfallbewältigung  
2063 verantwortlich.

2064 Das EMC ist im Rahmen der geltenden betrieblichen und rechtlichen Regelungen  
 2065 gegenüber allen Rollen der Notfallorganisation im Rahmen der TI-Notfallbewältigung  
 2066 weisungsbefugt. Es befasst sich ausschließlich mit dem vorliegenden TI-Notfall und den  
 2067 davon betroffenen Bereichen.

## 2068 **12.1.9 Lösungsteam**

2069 Das Lösungsteam ist ein durch das EMC einberufenes Team von Fachexperten der durch  
 2070 den TI-Notfall unmittelbar betroffenen oder gefährdeten Dienste der TI. Aufgabe des  
 2071 Lösungsteams ist das Identifizieren und Bewerten, sowie (nach erfolgter Freigabe durch  
 2072 das EMC) das Durchführen von Maßnahmen der TI-Notfallbewältigung. Das Lösungsteam  
 2073 kann jederzeit während der TI-Notfallbewältigung hinsichtlich der Anforderungen  
 2074 umbesetzt werden und wird spätestens mit der Deeskalation des TI-Notfalls aufgelöst.

## 2075 **12.2 Prozessdurchführung Notfallvorsorge**

2076 Die Einhaltung der Anforderungen zur Notfallvorsorge wird regelmäßig im Rahmen der  
 2077 Auditierung geprüft und nachgewiesen.

### 2078 **12.2.1 Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der** 2079 **Produktinstanzen**

2080 Der Serviceverantwortliche wird ein Notfallvorsorgekonzept erstellen. Das Ziel des  
 2081 Notfallvorsorgekonzepts ist, die TI-Notfälle in ihrer Auswirkung auf die Erbringung der TI-  
 2082 Services zu analysieren und vorbeugend proaktive Maßnahmen zu entwickeln.

#### 2083 **GS-A\_4121 - Analyse Auswirkungen möglicher Schadensereignisse auf** 2084 **Sicherheit und Funktion der TI-Services**

2085 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Auswirkungen möglicher Schadensereignisse auf von  
 2086 ihnen verantworteten TI-Services analysieren und bewerten. Die Auswirkungsanalyse  
 2087 MUSS mit mindestens folgenden Vorgaben erstellt werden:

- 2088 • angenommener Ausfall einer tatsächlichen Funktionalität bzw. Eigenschaft des  
 2089 Produkts (Notfallszenario),
- 2090 • Beschreibung der Auswirkung möglicher Wechselwirkung mit anderen Produkten  
 2091 bzw. auf den TI-Service,
- 2092 • Risikobewertung des Notfallszenarios.

2093 [ $\leq$ ]

### 2094 **12.2.2 Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation**

#### 2095 **GS-A\_4123 - Entwicklung und Pflege der TI-Notfallvorsorgedokumentation**

2096 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN eine TI-Notfallvorsorgedokumentation, welche die  
 2097 Ergebnisse der Auswirkungsanalyse sowie Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge des  
 2098 Serviceverantwortlichen enthält, entwickeln und pflegen. In der TI-  
 2099 Notfallvorsorgedokumentation sind die Aktivitäten festgelegt, die bei Eintritt eines TI-  
 2100 Notfalls durchzuführen sind.

2101 [ $\leq$ ]

## 2102 **12.2.3 Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge**

### 2103 **GS-A\_4124 - Umsetzung Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge**

2104 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die erarbeiteten Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge  
2105 umsetzen.  
2106 [=]

## 2107 **12.3 Prozessdurchführung TI-Notfallbewältigung**

### 2108 **12.3.1 TI-Notfallerkennung**

2109 Die TI-Notfallerkennung ist eine operative Aufgabe des Incident Managements. Ein Vorfall  
2110 wird gemäß GS-A\_4125 als TI-Notfall klassifiziert und an das Notfall Management  
2111 übergeben. Außerdem wird das TI-Notfall-Logbuch gemäß GS-A\_4137 angelegt und  
2112 fortgeschrieben.

### 2113 **12.3.2 Eskalation TI-Notfälle**

#### 2114 **GS-A\_4126 - Eskalation TI-Notfälle**

2115 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN erkannte TI-Notfälle unverzüglich an den  
2116 Gesamtverantwortlichen TI eskalieren. Eine Meldung an den Gesamtverantwortlichen TI  
2117 MUSS im Sinne einer umgehenden und persönlichen Benachrichtigung erfolgen.  
2118 [=]

2119 Konkrete Handlungsanweisungen zur TI-Notfall-Meldung werden in der  
2120 Wissensdatenbank zur Verfügung gestellt und aktuell gehalten.

### 2121 **12.3.3 Sofortmaßnahmen TI-Notfälle**

#### 2122 **GS-A\_4127 - Sofortmaßnahmen TI-Notfälle**

2123 TI-ITSM-Teilnehmer, deren Dienste von einem TI-Notfall betroffen sind, MÜSSEN  
2124 entsprechende Maßnahmen einleiten, mit dem Ziel die Auswirkungen der TI-Notfälle  
2125 eigenständig zu reduzieren oder einzuschränken.  
2126 [=]

### 2127 **12.3.4 Bewältigung TI-Notfälle**

#### 2128 **GS-A\_4128 - Bewältigung der TI-Notfälle**

2129 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vom EMC autorisierte TI-Notfallmaßnahmen zur  
2130 Bewältigung von TI-Notfällen im eigenen Verantwortungsbereich umsetzen.  
2131 [=]

#### 2132 **GS-A\_4129 - Unterstützung bei TI-Notfällen**

2133 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Bewältigung sowie Koordination der TI-Notfälle den  
2134 Gesamtverantwortlichen TI oder andere TI-ITSM-Teilnehmer im erforderlichen Umfang  
2135 unterstützen.  
2136 [=]

2137 **12.3.5 Koordination der TI-Notfallbewältigung durch den**  
2138 **Gesamtverantwortlichen TI**

2139 **12.3.5.1 Notfallbeurteilung**

2140 Nachdem die TI-ITSM-Teilnehmer einen möglichen TI-Notfall erkannt und an den  
2141 Gesamtverantwortlichen TI gemeldet haben, wird der Gesamtverantwortliche TI die zu  
2142 erwartende Auswirkung des TI-Notfalls überprüfen. Im Falle einer negativen  
2143 Notfallbewertung (keine zu erwartende Auswirkung, Notfallkriterien sind zwischenzeitlich  
2144 nicht mehr erfüllt etc.) erfolgt die Zurückweisung des TI-Notfalls. Der Vorfall wird als  
2145 Incident im regulären Betriebsprozess behandelt.

2146 **12.3.5.2 Notfallfeststellung**

2147 Der Gesamtverantwortliche TI wird im Falle eines TI-Notfalls einen formellen Ausruf des  
2148 TI-Notfalls durchführen.

2149 **12.3.5.3 Einberufung des Emergency Management Committee (EMC)**

2150 Nach der Notfallbestätigung beruft der Gesamtverantwortliche TI das EMC ein. Die  
2151 Zusammensetzung des EMC basiert auf Art und Umfang des vorliegenden TI-Notfalls und  
2152 kann ggf. fallspezifisch erweitert werden.

2153 **GS-A\_4130 - Festlegung der Schnittstellen des EMC**

2154 Prozessbeteiligte TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die vom Gesamtverantwortlichen TI  
2155 bereitgestellten Schnittstellen im Rahmen der Einberufung des EMC nutzen.

2156 [ $\leq$ ]

2157 Damit wird eine sofortige Reaktion auf Anfragen sichergestellt. Die Dokumentation erfolgt  
2158 außerhalb des TI-ITSM-Systems.

2159 Konkrete Informationen zum EMC werden in der Wissensdatenbank zur Verfügung  
2160 gestellt und aktuell gehalten.

2161 **12.3.5.4 Zusammenstellung des Lösungsteams**

2162 Das Lösungsteam wird durch das EMC eingesetzt. Die Zusammensetzung des  
2163 Lösungsteams kann im Laufe der TI-Notfallbewältigung durch das EMC verändert werden.

2164 **12.3.5.5 Durchführung der Notfallmaßnahmen**

2165 Das Lösungsteam wird nach Verifikation der Ursachen und des Umfangs des TI-Notfalls  
2166 geeignete TI-Notfallmaßnahmen identifizieren. Diese werden im EMC hinsichtlich  
2167 Aufwand, Durchführbarkeit und Wirkung bewertet und freigegeben.

2168 Die freigegebenen Maßnahmen werden durchgeführt und deren Erfolg geprüft.

2169 **12.3.5.6 Notfalldeeskalation**

2170 Nach erfolgreich durchgeführten TI-Notfallmaßnahmen wird der Gesamtverantwortliche  
2171 TI die Beseitigung des TI-Notfalls bzw. die Erreichung des Notbetriebs bestätigen und  
2172 den TI-Notfall formell deeskalieren, also den TI-Notfall als beendet erklären. Damit ist  
2173 auch das EMC aufgelöst und es endet die Dokumentation in Form des TI-Notfall-  
2174 Logbuchs. Das TI-Notfall-Logbuch wird direkt im Anschluss an die Auflösung in  
2175 elektronischer Form an die Teilnehmer des EMC und des Lösungsteams verteilt.

## 2176 **12.3.6 Wiederherstellung**

2177 Der Gesamtverantwortliche TI wird im Anschluss der Notfalldeeskalation die  
2178 Wiederherstellung veranlassen. Die Wiederherstellung hat zum Ziel, den Betriebszustand  
2179 zu erreichen, welcher vor Eintreten des TI-Notfalls bestand. Ggf. ergriffene  
2180 Sofortmaßnahmen im Sinne von Interimslösungen werden in diesem Zusammenhang  
2181 geplant zurückgenommen.

2182 Die erfolgreiche Wiederherstellung wird in Form eines Wiederherstellungsberichtes an die  
2183 Teilnehmer des EMC und des Lösungsteams gemeldet.

### 2184 **GS-A\_4132 - Durchführung der Wiederherstellung und TI-Notfällen**

2185 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle Aktivitäten, welche der Wiedererreichung und  
2186 Stabilisierung des Leistungsumfangs im eigenen Verantwortungsbereich dienen,  
2187 durchführen und dokumentieren.

2188 [ $\leq$ ]

## 2189 **12.3.7 Nachbearbeitung/Notfallauswertung**

### 2190 **GS-A\_4134 - Auswertungen von TI-Notfällen**

2191 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach Abschluss der TI-Notfallbewältigung den TI-Notfall  
2192 hinsichtlich seiner Ursache, Auswirkung, Dauer, Wahrscheinlichkeit eines erneuten  
2193 Eintritts und der Angemessenheit der ergriffenen Maßnahmen zur TI-Notfallbewältigung  
2194 auswerten. Die Auswertungsergebnisse sind zusammen mit TI-Notfall-Logbuch und  
2195 Wiederherstellungsbericht, an den Gesamtverantwortlichen TI zu übergeben.

2196 [ $\leq$ ]

2197 Der Gesamtverantwortliche TI wird nach Bewältigung des eingetretenen TI-Notfalls eine  
2198 Auswertung vornehmen. Der Gesamtverantwortliche TI wird dabei untersuchen, ob die  
2199 im Rahmen der Notfallplanung festgelegten Abläufe und Maßnahmen für die Bewältigung  
2200 des TI-Notfalls geeignet und ausreichend und ob weitere von ihm getroffenen  
2201 Entscheidungen und Maßnahmen angemessen für eine effiziente TI-Notfallbewältigung  
2202 waren. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse werden für die Validierung der  
2203 Notfallvorsorgemaßnahmen bzw. der Notfallpläne herangezogen. Bei Bedarf werden  
2204 Verbesserungsmaßnahmen durchgeführt.

## 2205 **12.4 Informationspflichten**

### 2206 **GS-A\_4136 - Statusinformation bei TI-Notfällen**

2207 TI-ITSM-Teilnehmer, die von einem TI-Notfall betroffen sind, MÜSSEN im Rahmen der TI-  
2208 Notfallbewältigung den Gesamtverantwortlichen TI ständig über den aktuellen Status der  
2209 Durchführung der TI-Notfallmaßnahmen informieren.

2210 [ $\leq$ ]

2211 TI-ITSM-Teilnehmer werden im Rahmen der Teilnahme am EMC mit den notwendigen  
2212 Informationen zur TI-Notfallbewältigung versorgt.

2213 **12.5 Dokumentation**

2214 **12.5.1 TI-Notfall-Logbuch**

2215 **GS-A\_4137 - Dokumentation im TI-Notfall-Logbuch**

2216 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zu jedem TI-Notfall ein TI-Notfall-Logbuch erstellen.

2217 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der TI-Notfallbewältigung im eigenen

2218 Verantwortungsbereich folgende Angaben im TI-Notfall-Logbuch dokumentieren:

- 2219 • Zeit (Wann?)
- 2220 • Verantwortung (Wer?)
- 2221 • Durchführung (Was, Wie?)
- 2222 • Ergebnis einer Maßnahme

2223 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN dabei das TI-Notfall-Logbuch in den Phasen vom  
2224 Bekanntwerden des Notfalls bis zur Notfaldeeskalation ständig aktualisieren.

2225 [ $\leq$ ]

2226 **12.5.2 Wiederherstellungsbericht**

2227 **GS-A\_4138 - Erstellung des Wiederherstellungsberichts nach TI-Notfällen**

2228 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zu jeder Wiederherstellung in der TI-Notfallbewältigung  
2229 einen Wiederherstellungsbericht erstellen.

2230 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen Wiederherstellungsbericht mit allen durchgeführten  
2231 Aktionen und Änderungen sowie Angaben zu Erfolg und Misserfolg jeder einzelnen  
2232 Aktivität im eigenen Verantwortungsbereich, welche im Rahmen der Wiederherstellung  
2233 durchgeführt wurden, erstellen.

2234 [ $\leq$ ]



2235

## 13 Vorschriften für CSV-Reporting

2236

### **GS-A\_5608 - Übermittlung von CSV-Dateien**

2237

Bei der Übermittlung von CSV-Dateien an den Gesamtverantwortlichen TI sind folgende Regelungen zu beachten:

2238

2239

- Der Betreff einer E-Mail ist immer der Dateiname der in der E-Mail angehängten CSV-Datei. (Ausnahme: konsolidiertes Reporting entsprechend A\_18236)

2240

2241

- Bei der Anwendung von E-Mail-Komprimierung gelten folgende Vorgaben:

2242

- CSV-Dateien sind von Komprimierungsmaßnahmen ausgeschlossen

2243

- Komprimierung der Dateianhänge im zip-Datei-Format

2244

- mit „normaler“ Kompression/Kompressionsstärke

2245

- mit Kompressionsmethode/-verfahren „Deflate“ (#4.4.5 - compression method 8)

2246

2247

- unverschlüsselt, d. h. ohne Passwort

2248

- nicht selbst-entpackend (d. h. zip als exe)

2249

[<=]

2250

2251

### **GS-A\_5248 - Konventionen zur Struktur von Prozessdaten**

2252

1. Für CSV-Dateien gilt :

2253

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

2254

2255

2256

- In der ersten Zeile sind die Feldnamen (Header) und ab der zweiten Zeile sind die zu übermittelnden Werte enthalten (Datensatz). Diese sind durch Semikolon (ASCII-59) zu trennen.

2257

2258

2259

- Zeichensatzkodierung UTF-8 ohne ByteOrderMark liefern.

2260

- Sämtliche Feldinhalte innerhalb der CSV-Datei (d.h. die Inhalte der Datensätze UND die Inhalte des Headers) sind in ASCII-34-Zeichen zu setzen (Quoting).

2261

2262

- Leere Felder müssen quotiert werden.

2263

- Innerhalb der Feldinhalte ist jedes ASCII-34-Zeichen durch ASCII-39-Zeichen zu ersetzen.

2264

2265

- Zeilendelimiter ist die Zeichenfolge ASCII-13-Zeichen (Carriage return), ASCII-10-Zeichen (Line feed).

2266

2267

- Comments sind nicht zugelassen.

2268

- Leere Zeilen sind nicht zugelassen.

2269

- Leerzeichen am Rand von Feldinhalten werden nicht ignoriert, d. h., sie sind vom Sender zu entfernen, wenn sie nicht intendiert sind.

2270

2271

- Ist in einem Feldinhalt kein Zeichen enthalten, wird das als NULL-Wert, d. h. nicht gefüllter Feldwert interpretiert.

2272

2273

- Tausendertrennzeichen DÜRFEN NICHT verwendet werden.



- 2274 • Der auf Grundlage von Basisfeldtypen (Tabelle 16: Tab\_Betr\_TIP\_030  
2275 Basisfeldtypen von CSV-Dateien) festgelegte Wertebereich in Spalte „Typ“ muss  
2276 erfüllt werden.
- 2277 • Als Basis für Datums- und Zeitformate dient die ISO-Norm 8601.
- 2278 • Folgende Formate sind zu benutzen:
- 2279 • für Werte innerhalb der CSV-Datei: YYYY-MM-DDThh:mm:ss±hh  
2280 • als Bestandteil eines Dateinamens: YYYYMMDDThhmmss±hh
- 2281 • Jede Datei darf im Rahmen der Prozesskommunikation nur einen Datensatz  
2282 enthalten. Reports dürfen mehrere Datensätze enthalten.
- 2283 2. Für die Erfassung der Prozessdaten im Webportal werden die Konventionen im  
2284 entsprechenden Formular dargestellt.

2285 [**<=**]

#### 2286 **GS-A\_5249 - Reservierte Zeichen in den Prozessdaten**

2287 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die in Tab\_Betr\_TIP\_049 reservierte Zeichen  
2288 Ersetzungstabelle benannten Zeichenketten in den [String] Basisfeldtypen der zu  
2289 übermittelnden Prozessdaten der Incident- und Problemdokumentationen vermeiden und  
2290 entsprechend ersetzen.

2291 [**<=**]

2292 **Tabelle 11: Tab\_Betr\_TIP\_049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle**

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

### 13.1 Basisfeldtypen von Prozessdaten

Tabelle 10 definiert Basisfeldtypen, die in konkreten Definitionen fachlicher Tabellen referenziert werden. In der Definition der fachlichen Tabellen können diese Basisfeldtypen weiter durch Constraints konkretisiert werden, z. B. durch Einschränkung auf eine fachlich definierte Wertemenge.

**Tabelle 12: Tab\_Betr\_TIP\_030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien**

Basisfeldtyp	Definition	Beispiel
[String]	Beliebige Zeichenkette mit den Anforderungen aus GS-A_5249	Hello World
[Date]	Gemäß [ISO-Norm 8601] folgendes Format auf Grundlage der lokalen Zeit gegenüber UTC:  YYYY-MM-DDThh:mm:ss±hh	2015-02-23T01:47:36+01
[Date]	als Bestandteil eines Dateinamens: YYYYMMDDThhmmss±hh	20150223T014736+01
[Integer]	+ - nnnnnnnnn	88888888
[Double]	+ - nnnnn,nnn	2,456
[Auswahlfeld], (Auswahl1), (Auswahl2), (Auswahl n)	Es ist immer nur ein Wert von Auswahl n gültig. Beispiel : [Auswahlfeld], (ja), (nein)	ja
[Telefonnummer]	[String] DIN 5008	+49 30 40041-999
[hh.mm]	Uhrzeit: zwei Stellen für Stunde, zwei Stellen für Minuten gemäß [ISO-Norm 8601]	12:30
[hhhh:mm:ss]	Dauer in Stunden, zwei Stellen für Minuten, zwei Stellen für Sekunden	0012:04:10

2301

## 14 Anhang A – Verzeichnisse

2302

### 14.1 Abkürzungen

Kürzel	Erläuterung
AZPD	Anbieter Zentraler Plattformdienste
CAB	Change Advisory Board
eCAB	Emergency Change Advisory Board
CHG	Change Management
CI	Configuration Item
CM	Configuration Management
CSV	Comma-Separated Values
DVO	Dienstleister-vor-Ort
EMC	Emergency Management Committee
FSC	Forward Schedule of Change
GTI	Gesamtverantwortlicher der Telematikinfrastruktur
ID	Identifikationsnummer
INC	Incident Management
ITIL	IT Infrastructure Library
ITSM	IT-Service-Management
PE	Problemerkennender
PED	Professionelle Endnutzernahe Dienstleister
PERF	Performance Management
PKI	public key infrastructure
PLV	Problemlösungsverantwortlicher

PRO	Problem Management
PU	Produktivumgebung
RF	Request Fulfillment
RFC	Request for Change
RLM	Release Management
RU	Referenzumgebung
SLK	Service Level Katalog
SLM	Service Level Management
SLR	Service Level Requirements
SPOC	Single Point of Contact
STD	Standard
SV	Serviceverantwortlicher
SZZP	Sicherer Zentraler Zugangspunkt
TI	Telematikinfrastruktur
TMS	Trust Management System
TU	Testumgebung
UML	Unified Modeling Language
VPN-ZugD	VPN-Zugangsdienst
WDB	Wissensdatenbank
ZID	Zentrale Informationsdrehscheibe

## 2303 14.2 Glossar

2304 Das Glossar wird als eigenständiges Dokument, vgl. [gemGlossar] zur Verfügung gestellt.

## 14.3 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: CM – TI-Services: Beziehung und CIs (Auszug) der CMDB-TI zur lokalen CMDB der TI-ITSM-Teilnehmer.....	39
Abbildung 1: CM – TI-Services: Beziehung und CIs (Auszug) der CMDB-TI zur lokalen CMDB der TI-ITSM-Teilnehmer.....	39

## 14.4 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_Betr_TIP_026 INC – Festlegung der Dringlichkeit.....	22
Tabelle 2: Tab_Betr_TIP_027 INC – Festlegung von Auswirkung .....	23
Tabelle 3: Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix .....	23
Tabelle 4: Tab_Betr_TIP_102 PRO – Festlegung von Dringlichkeit.....	29
Tabelle 5: Tab_Betr_TIP_103 PRO – Festlegung von Auswirkung.....	29
Tabelle 6: Tab_Betr_TIP_100 CM – TI Stammdaten Datenpflege Gesamtverantwortlicher TI.....	39
Tabelle 7: Tab_Betr_TIP_101 CM – TI Konfigurationsdaten.....	40
Tabelle 8: Tab_Betr_TIP_024 CHG – Vorprüfung, Produktänderungsbedarf .....	46
Tabelle 9: Tab_Betr_TIP_048 CHG – Kriterien für Emergency Changes.....	46
Tabelle 10: Tab_Betr_TIP_003 PERF – Reportinhalte von Performance Messungen .....	59
Tabelle 11: Tab_Betr_TIP_049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle .....	72
Tabelle 12: Tab_Betr_TIP_030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien .....	73
Tabelle 1: Tab Betr TIP 026 INC – Festlegung der Dringlichkeit.....	22
Tabelle 2: Tab Betr TIP 027 INC – Festlegung von Auswirkung .....	23
Tabelle 3: Tab Betr TIP 009 INC – Prioritätenmatrix .....	23
Tabelle 4: Tab Betr TIP 102 PRO – Festlegung von Dringlichkeit.....	29
Tabelle 5: Tab Betr TIP 103 PRO – Festlegung von Auswirkung.....	29
Tabelle 6: Tab Betr TIP 100 CM – TI-Stammdaten Datenpflege Gesamtverantwortlicher TI.....	39
Tabelle 7: Tab Betr TIP 101 CM – TI-Konfigurationsdaten.....	40
Tabelle 8: Tab Betr TIP 024 CHG – Vorprüfung, Produktänderungsbedarf .....	46
Tabelle 9: Tab Betr TIP 048 CHG – Kriterien für Emergency Changes.....	46
Tabelle 10: Tab Betr TIP 003 PERF – Reportinhalte von Performance Messungen .....	59
Tabelle 11: Tab Betr TIP 049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle .....	72
Tabelle 12: Tab Betr TIP 030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien .....	73

## 2340 14.5 Referenzierte Dokumente

### 2341 14.5.1 Dokumente der gematik

2342 Die nachfolgende Tabelle enthält die Bezeichnung der in dem vorliegenden Dokument  
 2343 referenzierten Dokumente der gematik zur Telematikinfrastruktur. Der mit der  
 2344 vorliegenden Version korrelierende Entwicklungsstand dieser Konzepte und  
 2345 Spezifikationen wird pro Release in einer Dokumentenlandkarte definiert; Version und  
 2346 Stand der referenzierten Dokumente sind daher in der nachfolgenden Tabelle nicht  
 2347 aufgeführt. Deren zu diesem Dokument jeweils gültige Versionsnummern sind in der  
 2348 aktuellen, von der gematik veröffentlichten Dokumentenlandkarte enthalten, in der die  
 2349 vorliegende Version aufgeführt wird.

2350

[Quelle]	Herausgeber: Titel
[gemGlossar]	gematik: Glossar der Telematikinfrastruktur
[gemKPT_Betr]	gematik: Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb
[gemSpec_DS_Anbieter]	gematik: Spezifikation Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen der TI an Anbieter
[gemSpec_Perf]	gematik: Übergreifende Spezifikation Performance und Mengengerüst TI-Plattform

### 2351 14.5.2 Weitere Dokumente

[Quelle]	Herausgeber (Erscheinungsdatum): Titel
[BSI 100-4]	BSI-Standardreihe zur Informationssicherheit: 100-4 Notfallmanagement, Version 1.0 (2008) <a href="https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/ITGrundschutzstandards/standard_1004.pdf">https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/ITGrundschutzstandards/standard_1004.pdf</a>
[RFC 2119]	RFC 2119 (März 1997): Key words for use in RFCs to Indicate Requirement Levels S. Bradner, <a href="http://tools.ietf.org/html/rfc2109">http://tools.ietf.org/html/rfc2109</a>
[BDSG]	Der Bundesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (20.12.1990 (neugefasst durch Bek. 14.01.2003, Letzte Änderung vom 14.08.2009): Bundesdatenschutzgesetz
[ISO 8601]	ISO 8601:2000: Data elements and interchange formats – Information interchange – Representation of dates and times

[OMNI WSDL]	omnitracker.wsdl, Version 10.3.200 (build 6408) Namespace <a href="http://www.omninet.de/OtWebSvc/v1">http://www.omninet.de/OtWebSvc/v1</a>
[OMNI MANU AL]	OMNITRACKER Web Service Manual, The OMNINET Problem and Request Tracking System Version 10.3 (build 6408)
[RFC2 617]	RFC 2617 (Juni 1999): HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication <a href="http://tools.ietf.org/html/rfc2617">http://tools.ietf.org/html/rfc2617</a>
[RFC2 616]	RFC 2616 (Juni 1999): Hypertext Transfer Protocol -- HTTP/1.1 <a href="http://tools.ietf.org/html/rfc2616">http://tools.ietf.org/html/rfc2616</a>
[BSI TR- 02102]	BSI TR-02102-2 "Kryptographische Verfahren: Empfehlungen und Schlüssellängen, Teil 2 – Verwendung von Transport Layer Security (TLS)" <a href="https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR02102/BSI-TR-02102-2_pdf.html">https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR02102/BSI-TR-02102-2_pdf.html</a>

2352  
2353