

Einführung der Gesundheitskarte

Betriebskonzept

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

Version: 1.10.0
Revision: \main\rel_online\rel_ors1\rel_opb1\100
Stand: 23.06.2017
Status: freigegeben
Klassifizierung: öffentlich
Referenzierung: [gemKPT_Betr]

Dokumentinformationen

Verzicht auf Zertifizierung des DVO

Dokumentenhistorie

| Version | Datum | Kap./ Seite | Grund der Änderung, besondere Hinweise | Bearbeitung |
|---------|----------|----------------|---|-------------|
| 1.7.0 | 26.10.15 | | Initiale Version für OPB 1 | gematik |
| 1.7.5 | 12.02.16 | | Anpassungen zum Online-Produktivbetrieb (Stufe 1) | gematik |
| 1.8.0 | 03.05.16 | | freigegeben | gematik |
| | | | Weitere Kommentare einarbeiten | gematik |
| 1.9.0 | 24.08.16 | | freigegeben | gematik |
| 1.9.1 | 07.06.17 | | Verzicht auf Zertifizierung des DVO | gematik |
| 1.10.0 | 23.06.17 | | freigegeben | gematik |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Dokumentinformationen | 2 |
| Inhaltsverzeichnis | 3 |
| 1 Einordnung des Dokumentes | 6 |
| 1.1 Zielsetzung..... | 6 |
| 1.2 Zielgruppe | 6 |
| 1.3 Geltungsbereich | 6 |
| 1.4 Abgrenzung des Dokuments | 6 |
| 1.5 Methodik..... | 7 |
| 1.5.1 Anforderungen..... | 7 |
| 2 Grundlagen des Betriebs für den Online-Produktivbetrieb | 8 |
| 2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts | 8 |
| 2.2 Begriffserläuterungen | 8 |
| 2.2.1 Anwendungsservice..... | 8 |
| 2.2.2 Basisservice | 8 |
| 2.2.3 ITSM-TI (-Teilnehmer) | 8 |
| 2.3 Übergreifendes IT-Service-Management der TI | 8 |
| 2.4 Einordnung des OPB zu Projekt- und Erprobungsphasen | 9 |
| 3 Servicearchitektur für OPB | 10 |
| 3.1 Rollen | 10 |
| 3.1.1 Begriffserläuterungen | 10 |
| 3.1.1.1 <i>Servicenehmer</i> | 10 |
| 3.1.1.2 <i>TI-Teilnehmer</i> | 10 |
| 3.1.1.3 <i>Lokaler Incident</i> | 10 |
| 3.1.1.4 <i>Übergreifender Incident</i> | 10 |
| 3.1.2 DVO | 11 |
| 3.1.3 Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI (GBV TI) | 11 |
| 3.1.4 Serviceverantwortliche (SV)..... | 11 |
| 3.1.5 Servicebetriebsverantwortlichen (SBV)..... | 12 |
| 3.1.6 Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED)..... | 12 |
| 3.1.7 Anbieter | 14 |
| 3.1.8 Hersteller | 14 |
| 3.1.9 Anwender | 14 |
| 3.1.10 Drittanbieter | 15 |
| 3.2 Servicekonzept | 15 |
| 3.2.1 Begriffserläuterungen | 15 |
| 3.2.1.1 <i>Anwenderkomponente</i> | 15 |
| 3.2.1.2 <i>Serviceeinheit</i> | 15 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 3.2.1.3 | „TI-nahe“ Anwendungen (anwenderseitig) | 15 |
| 3.2.1.4 | TI-Service | 16 |
| 3.2.2 | Servicezerlegung OPB | 16 |
| 3.3 | Betreibermodell | 20 |
| 3.3.1 | Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) | 20 |
| 3.3.2 | Anbieter VPN-Zugangsdienst | 21 |
| 3.3.3 | Anbieter Zentrale Plattformdienste..... | 21 |
| 3.3.4 | Anbieter „CVC-Root-CA“ | 22 |
| 3.3.5 | Anbieter „HBA“ | 22 |
| 3.3.6 | Anbieter „SMC-B / HSM-B“ | 23 |
| 3.3.7 | Anbieter Fachdienst VSDM..... | 24 |
| 3.3.8 | Anbieter „TSP X.509 nonQES eGK“ | 24 |
| 3.3.9 | Anbieter „TSP CVC eGK“ | 24 |
| 3.4 | Supportkonzept | 25 |
| 3.4.1 | Begriffserläuterungen | 25 |
| 3.4.2 | Supportstruktur | 25 |
| 3.4.3 | 1st Level: User Help Desk (UHD) des SPED | 27 |
| 3.4.4 | 1st Level: Anbieter HBA und Anbieter SMC-B / HSM-B für Anwender | 28 |
| 3.4.5 | 1st Level: UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst für Anwender und SPEDs | 28 |
| 3.4.6 | 2nd/ 3rd Level: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter | 28 |
| 4 | Verantwortlichkeiten und Leistungen der Anbieter und SPEDs in OPB | 29 |
| 4.1 | Begriffserläuterungen | 29 |
| 4.1.1 | Anbietertypsteckbrief | 29 |
| 4.2 | Allgemeine Anforderungen | 29 |
| 4.2.1 | Allgemeine Anforderungen für Anbieter und SPEDs | 29 |
| 4.2.2 | Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten | 31 |
| 4.3 | Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) | 31 |
| 4.3.1 | Verantwortlichkeiten | 32 |
| 4.3.2 | Serviceleistungen | 32 |
| 4.3.3 | SPED als Servicenehmer | 33 |
| 4.4 | Anbieter VPN-Zugangsdienst | 33 |
| 4.4.1 | Verantwortlichkeiten | 33 |
| 4.4.2 | Serviceleistungen | 34 |
| 4.4.3 | Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer | 34 |
| 4.5 | Anbieter Zentrale Plattformdienste | 34 |
| 4.5.1 | Anbieter Zentrale Plattformdienste..... | 34 |
| 4.5.1.1 | Verantwortlichkeiten | 34 |
| 4.5.2 | Anbieter CVC-Root-CA..... | 36 |
| 4.6 | Anbieter der Leistungserbringerorganisationen | 37 |
| 4.6.1 | Anbieter HBA..... | 37 |
| 4.6.2 | Anbieter SMC-B / HSM-B | 37 |
| 4.7 | Anbieter der Kostenträger | 38 |
| 4.7.1 | Anbieter TSP X.509 nonQES eGK..... | 38 |
| 4.7.2 | Anbieter TSP CVC eGK..... | 39 |
| 4.7.3 | Anbieter Fachdienste VSDM..... | 40 |

| | | |
|--|-----------------------------|-----------|
| 4.8 | Service Level..... | 41 |
| 4.8.1 | Begriffserläuterungen | 41 |
| 4.8.1.1 | Quantil..... | 41 |
| 4.8.2 | Incident Management | 41 |
| 4.8.3 | Problem Management | 49 |
| 4.8.4 | Change Management | 53 |
| 4.8.5 | Reporting..... | 54 |
| 4.8.6 | Datenaufbewahrung | 54 |
| Anhang A – Verzeichnisse..... | | 55 |
| A1 – Abkürzungen..... | | 55 |
| A2 – Glossar | | 56 |
| A3 – Abbildungsverzeichnis..... | | 56 |
| A4 – Tabellenverzeichnis..... | | 56 |
| A5 – Referenzierte Dokumente..... | | 57 |
| A5.1 – Dokumente der gematik..... | | 57 |
| A5.2 – Weitere Dokumente | | 58 |
| Anhang B – Anforderungshaushalt | | 59 |

1 Einordnung des Dokumentes

1.1 Zielsetzung

Das Betriebskonzept für den OPB legt die Servicezerlegung, Rollen des Betriebs, das Betreibermodell, das Supportkonzept, Service Level und die Leistungen der Teilnehmer der Telematikinfrastruktur (TI), TI-Teilnehmer, fest.

1.2 Zielgruppe

Das Dokument richtet sich an die am Betrieb der TI beteiligten Akteure: Anbieter der TI, Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) sowie steuernde und betriebsverantwortliche Teilnehmer am Betrieb der TI.

1.3 Geltungsbereich

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

Alle Festlegungen im Zusammenhang mit der Anbindung von Bestandsnetzen gelten unter dem Vorbehalt einer abschließenden Klärung, unter welchen Bedingungen gemäß §291a Abs. 7 Satz 3 SGB V die Anbindung erfolgt.

Alle Festlegungen im Zusammenhang mit Kooperationsverträgen zwischen SPEDs und der gematik stehen unter dem Vorbehalt abschließender Festlegungen der Vertragsinhalte.

1.4 Abgrenzung des Dokumentes

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

- Performanceangaben zur TI [gemSpec_Perf],
- Produktypspezifikationen und ihre Produktypsteckbriefe,
- Spezifikationen der Anwendungsservices,

- Betriebsrichtlinie [gemRL_Betr_TI],
- Anbietertypsteckbriefe.

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

1.5 Methodik

1.5.1 Anforderungen

Anforderungen als Ausdruck normativer Festlegungen werden durch eine eindeutige ID sowie die dem RFC 2119 [RFC2119] entsprechenden, in Großbuchstaben geschriebenen deutschen Schlüsselworte MUSS, DARF NICHT, SOLL, SOLL NICHT, KANN gekennzeichnet.

Sie werden im Dokument wie folgt dargestellt:

☒ **TIP1-A_0000 <Titel der Afo>**

Text / Beschreibung ☒

Dabei umfasst die Anforderung sämtliche innerhalb der Textmarken angeführten Inhalte.

2 Grundlagen des Betriebs für den Online-Produktivbetrieb

2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts

Das Betriebskonzept beschreibt die Servicearchitektur (Servicekonzept, Betreibermodell, Supportkonzept) sowie die daraus resultierenden Verantwortlichkeiten und Aufgaben für die betrieblichen Rollen im OPB.

2.2 Begriffserläuterungen

2.2.1 Anwendungsservice

Ein Anwendungsservice beinhaltet eine Funktionalität zur Durchführung von Geschäftsfällen (Beispiel VSDM). Die im OPB bereitgestellten Anwendungsservices werden in Kapitel 3.2.2.1 beschrieben.

2.2.2 Basisservice

Basisservices sind anwendungsneutral (Beispiel Verschlüsselung) und werden von verschiedenen Anwendungen genutzt. Sie gehören zu den Grundfunktionen der TI.

2.2.3 ITSM-TI (-Teilnehmer)

Das IT-Service Management der TI wird als ITSM-TI bezeichnet. Die Teilnehmer am ITSM-TI werden als ITSM-TI-Teilnehmer bezeichnet. Die ITSM-TI-Teilnehmer sind in Tab_KPT_Betr_TI_002 ITSM-TI-Teilnehmer aufgeführt.

2.3 Übergreifendes IT-Service-Management der TI

Das übergreifende IT-Service-Management (ITSM) für die TI soll dazu beitragen, dass Basis- und Anwendungsservices in definierter Qualität erbracht werden und die TI unter dem Gesichtspunkt der Wirtschaftlichkeit optimiert.

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

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

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

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_002 ITSM-TI-Teilnehmer

| Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche) | Teilnahme am ITSM |
|--|------------------------------|
| SPED | ja |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | ja |
| Anbieter Zentrale Platfformdienste | ja |
| Anbieter Fachdienst VSDM | ja |
| Anbieter Fachdienst weiterer gesetzlicher Anwendungen | ja |
| Anbieter HBA | ja |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | ja |
| Anbieter TSP X.509 nonQES eGK | ja |
| Anbieter TSP CVC eGK | ja |
| Anbieter CVC-Root-CA | ja |
| Serviceverantwortlicher (SV) | ja |
| Servicebetriebsverantwortlicher (SBV) | ja |
| Gesamtbetriebsverantwortlicher (GBV TI) | ja |
| Dienstleister-vor-Ort (DVO) | nein |
| Hersteller eHealth-KT | nein |
| Hersteller Mob-KT | nein |
| Hersteller Konnektor | nein |
| Hersteller TI-nahe ¹ Anwendungen | nein |
| Hersteller Primärsysteme | nein |

2.4 Einordnung des OPB zu Projekt- und Erprobungsphasen

Der Online-Produktivbetrieb (OPB) wird durch einen Gesellschafterbeschluss gestartet.

Zu diesem Zeitpunkt können sich andere Anwendungs- oder Basisservices, auch bei demselben Erprobungsteilnehmer, noch in Erprobung befinden. In dem Betriebskonzept ist dies berücksichtigt.

¹ TI-nahe Anwendungen siehe Begriffserläuterung in 3.2.1.3

3 Servicearchitektur für OPB

In Kapitel 3.1 werden die Rollen der TI-Teilnehmer (Begriffserläuterung in 3.1.1.2) vorgestellt.

Im Kapitel 3.2 Servicekonzept werden die im OPB unterstützten Services in Serviceeinheiten zerlegt.

Im Kapitel 3.3 Betreibermodell werden die TI-Teilnehmer mit ihren Funktionen, Aufgaben und Verantwortungsbereichen verknüpft. Den Anbietern und SPEDs unter den TI-Teilnehmern werden zu verantwortende Serviceeinheiten zugeordnet.

Im Kapitel 3.4 Supportkonzept wird die gegenseitige Unterstützung der Anbieter und SPEDs dargestellt.

3.1 Rollen

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

3.1.1 Begriffserläuterungen

3.1.1.1 Servicenehmer

Ein Servicenehmer nimmt eine Serviceleistung von einem Anbieter oder SPED entgegen. Servicenehmer von Anbieterleistungen können SPEDs, andere Anbieter oder Anwender sein. Servicenehmer von Leistungen, die der SPED erbringt, sind hauptsächlich Anwender.

3.1.1.2 TI-Teilnehmer

TI-Teilnehmer bezeichnet alle Teilnehmer an der TI (ITSM-TI-Teilnehmer und Anwender) außer den Versicherten.

3.1.1.3 Lokaler Incident

Bei einem lokalen Incident handelt es sich um eine Servicestörung bzw. um einen vom erwarteten Betriebsverhalten abweichenden Betriebszustand, für dessen Behebung der support- und lösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer keine anderen am Betrieb beteiligten ITSM-TI-Teilnehmer benötigt.

3.1.1.4 Übergreifender Incident

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

3.1.2 DVO

Bei den Dienstleistern-vor-Ort (DVOs) handelt es sich um natürliche Personen.

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

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

Des Weiteren ist auch der DVO nicht stärker in die Betriebsprozesse der TI integriert als der Anwender.

3.1.3 Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI (GBV TI)

Die gematik nimmt gemäß §291a Abs.7 SGB V² die Rollen des Gesamtbetriebsverantwortlichen der TI (GBV TI) wahr:

- Als GBV TI ist die gematik als Organisation verantwortlich für die strategische Ausrichtung der TI gemäß den Vorgaben des Gesetzgebers und der Gesellschafter der gematik. Sie definiert die TI-übergreifenden Regelungen und Vorgaben, um Interoperabilität, Sicherheit und Verfügbarkeit der TI zu gewährleisten und ist verantwortlich für die Gesamtkoordination der Einführung und Testung der TI und deren kontinuierlicher Weiterentwicklung.
- Sie gewährleistet als Organisation die Einhaltung der Interoperabilität, Sicherheit und Verfügbarkeit in der Betriebsphase der TI. Ihr obliegt dabei insbesondere die Steuerung und Koordination der Anbieter von Leistungen im Rahmen zuständigkeitsübergreifender Fragestellungen.
- Sie überwacht den Betrieb der TI und nimmt aktiv an den Prozessen Problem- und Changemanagement sowie Request Fullfillment teil.
- Der GBV TI nimmt mitwirkend an den ITIL-Prozessen [siehe gemRL_Betr_TI] am ITSM-TI teil.

3.1.4 Serviceverantwortliche (SV)

Serviceverantwortlich für die Anwendungs- und Basisservices in den Ausprägungen SV VSDM, SV weiterer gesetzlicher Anwendungen und SV TI-Plattform ist die gematik:

² Der Spitzenverband Bund der Krankenkassen, die Kassenärztliche Bundesvereinigung, die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung, die Bundesärztekammer, die Bundeszahnärztekammer, die Deutsche Krankenhausgesellschaft [...] schaffen die für die Einführung und Anwendung der elektronischen Gesundheitskarte erforderliche interoperable und kompatible Informations-, Kommunikations- und Sicherheitsinfrastruktur (Telematikinfrastruktur). Sie nehmen diese Aufgabe durch **eine Gesellschaft für Telematik** nach Maßgabe des § 291b wahr, die die **Regelungen** zur Telematikinfrastruktur trifft sowie deren **Aufbau und Betrieb** übernimmt.

- Die Serviceverantwortlichen (SV) werden über übergreifende Incidents informiert und nehmen aktiv an Problem- und Changemanagement teil.
- Der SV initiiert und koordiniert den Entstehungsprozess der Anwendungs- und Basisservices, testet die Services entwickelt sie kontinuierlich weiter.
- Der SV verantwortet die Zweckmäßigkeit der definierten Anwendungsservices bzw. der gemeinsam genutzten TI-Plattform-Services (inkl. der Basisservices).
- Die SV nehmen mitwirkend an den ITIL-Prozessen [siehe gemRL_Betr_TI] am ITSM-TI teil.

Die Serviceverantwortung ist grundsätzlich nur einmal je Anwendungs- bzw. Basisservice vorhanden.

3.1.5 Servicebetriebsverantwortlichen (SBV)

Servicebetriebsverantwortlich für die Anwendungs- und Basisservices in den Ausprägungen SBV VSDM, SBV weiterer gesetzlicher Anwendungen und SBV TI-Plattform ist die gematik:

- Der Servicebetriebsverantwortliche (SBV) wird über übergreifende Incidents informiert und nimmt aktiv am Problem- und am Changemanagement teil. Der SBV koordiniert die Serviceerbringung in einer Ende-zu-Ende-Betrachtung aus Sicht des Anwenders.
- Die SBV nehmen am ITSM der gematik teil.

Die Servicebetriebsverantwortung ist grundsätzlich nur einmal je Anwendungs- bzw. Basisservice vorhanden.

3.1.6 Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED)

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

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

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

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

Tabelle 2: Support- und Serviceverantwortung des SPED

| Service | Produktverantwortung aus Sicht des SPED | Zuständige Servicebetriebsverantwortliche Instanz |
|---|---|---|
| Bereitstellung und Administration vom eHealth-KT (in Produkteinheit mit gSMC-KT) | Hersteller eHealth-KT | SBV TIP gematik |
| Bereitstellung und Betrieb vom Konnektor (in Produkteinheit mit gSMC-K und FM VSDM) | Hersteller Konnektor | SBV TIP gematik |
| Bereitstellung und Administration vom Mobilten Kartenterminal | Hersteller Kartenterminal | SBV TIP gematik |
| Integration von HBA und SMC-B in die dezentrale Umgebung | Anbieter HBA / SMC-B | SBV TIP gematik |
| Anwendung VSDM-Online | Hersteller Konnektor / Anbieter Fachdienste VSDM / Anbieter Zentrale Plattformdienste | SBV VSDM gematik |
| Signatur und Verschlüsselung | Hersteller Konnektor | SBV TIP gematik |
| Zugang zur TI (Diese Serviceverantwortung umfasst nur die konnektorseitige Konfiguration des Zugangs. Die allgemeine Serviceverantwortung liegt beim Anbieter VPN-Zugangsdienst) | Hersteller Konnektor / Anbieter VPN-Zugangsdienst | SBV TIP gematik |
| Zugang Bestandsnetze (netztechnische Erreichbarkeit des Bestandsnetzes, aber nicht Verantwortung der Anwendungen im Bestandsnetz) | Hersteller Konnektor / Anbieter Zentrale Plattformdienste | SBV TIP gematik |
| Sicherer Internetzugang (Diese Serviceverantwortung umfasst nur die konnektorseitige Konfiguration des SIS. Die allgemeine Serviceverantwortung liegt beim Anbieter VPN-Zugangsdienst) | Hersteller Konnektor / Anbieter VPN-Zugangsdienst | SBV TIP gematik |

Vertragsvarianten zwischen Anwender und SPED/VPN-Zugangsdienst/DVO

1. Full-Service-SPED

Der SPED bietet dem Anwender alle nötigen Leistungen, einschließlich des vollständigen 1st Level Support (UHD), aus einer Hand an. Folgende zwei Varianten sind möglich:

- a. SPED ist gleichzeitig auch Anbieter VPN-Zugangsdienst
- b. Der SPED kooperiert mit einem Anbieter VPN-Zugangsdienst.

2. VPN-Zugangsdienst und SPED separat

Der Anwender beauftragt getrennt voneinander einen SPED und einen Anbieter VPN-Zugangsdienst. Die Verantwortung für den dezentralen Betrieb, die Bereitstellung der dezentralen Produkte sowie den Support für Probleme im

zentralen Bereich erfolgt durch den SPED. Den Service für den Zugang zur TI übernimmt der Anbieter VPN-Zugangsdienst.

3. Ohne SPED

Der Anwender übernimmt die Serviceleistung im dezentralen Bereich selbst. Er ist auch für die Beschaffung und die Installation der notwendigen Produkte selbst verantwortlich, kann dafür aber auch einen DVO beauftragen. Für den Zugang zur TI muss er einen Anbieter VPN-Zugangsdienst beauftragen. Störungen im dezentralen Bereich müssen durch den Anwender selbst (oder durch den DVO) gelöst werden. Sämtliche Anfragen/Störungen, die die Fachdienste der Anwendungs- und Basisdienste betreffen, richtet der Anwender/DVO an den VPN-Zugangsdienst, der sie ins ITSM der TI weiterleitet.

3.1.7 Anbieter

Ein Anbieter der TI im Verständnis des vorliegenden Dokumentes ist eine Organisation, die Dienste gegenüber Anwendern oder anderen Servicenehmern verantwortet. Ein Anbieter kann seine Dienste selbst erbringen oder seine Dienste durch Betreiber erbringen lassen, jedoch verbleibt die Verantwortung beim Anbieter selbst.

Anbieter koordinieren gegenüber ihren Servicenehmern im Rahmen ihrer Service- und Supportverantwortung nachgelagerte Anbieter und Hersteller sowie benötigte Zulieferungen von weiteren Anbietern der TI oder Drittanbietern.

Anbieter bündeln zudem die im Rahmen der ITSM-Prozesse anfallenden Informationen (z.B. Reporting, Statusinformationen) der nachgelagerten Anbieter oder Hersteller und geben diese konsolidiert an den SBV weiter.

Die Rollen der Anbieter werden in Kapitel 3.1 für die einzelnen Serviceeinheiten definiert.

3.1.8 Hersteller

Der Begriff Hersteller bezeichnet ausschließlich Produktverantwortliche und wird nur für dezentrale Produkte benutzt.

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

3.1.9 Anwender

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

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

3.1.10 Drittanbieter

Drittanbieter stellen Anwendungen, Dienste oder Komponenten zur Verfügung, die zur Nutzung von TI-Services geeignet oder notwendig sind, jedoch nicht als Produkttyp der TI definiert sind.

3.2 Servicekonzept

Das Servicekonzept beschreibt die Abhängigkeiten der Serviceeinheiten der für den OPB definierten Anwendungs- und Basisservices.

Anhand der fachlogischen Abhängigkeiten werden die Leistungsbeziehungen zwischen Anbietern und SPED aufgezeigt und Dienstgeber und Dienstnehmer benannt.

Anbieter und SPED definieren die Leistungen, die sie ihren Servicenehmern zur Verfügung stellen (Business-Servicekatalog) und spezifizieren benötigte TI-nahe Leistungen anderer Serviceerbringer (Technischer Servicekatalog).

Der jeweilige Anbieter bzw. SPED ist in der Verantwortung, dass alle zu seiner Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Anbieter bzw. SPED zu definieren sind.

3.2.1 Begriffserläuterungen

3.2.1.1 Anwenderkomponente

Als Anwenderkomponenten werden die physischen Endprodukte bezeichnet, welche der Anwender benötigt, um die TI-Services zu nutzen (beispielsweise Konnektor, eHealth-KT). Die Anwenderkomponenten werden in der Betriebsumgebung des Anwenders betrieben bzw. genutzt.

3.2.1.2 Serviceeinheit

Der Begriff „Serviceeinheit“ wird hierarchisch verwendet:

- Er fasst alle Leistungen eines Anbieters oder SPEDs zusammen, die notwendig sind, um TI-Services, Anwenderkomponenten oder Anwendungen der TI zur Nutzung bereitzustellen.
- Er bezeichnet den Betrieb einzelner oder Gruppen von Produkttypen.

Serviceeinheiten werden in Kapitel 3.2 festgelegt.

3.2.1.3 „TI-nahe“ Anwendungen (anwenderseitig)

Zu den TI-nahen Anwendungen gehören solche, die nicht zur TI gehören, aber mit der TI interagieren. Beispiele sind der Auth-Client, der für die Anmeldung an einem KZV-Portal mit einem HBA benutzt werden kann oder der QES-Client.

3.2.1.4 TI-Service

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

3.2.2 Servicezerlegung OPB

Die Anwendungen, Anwenderkomponenten und TI-Services werden in ihre Bestandteile zerlegt um sie im Betreibermodell Anbietern und SPEDs zuzuordnen.

Der Basisservice „Zugang zur TI“ wird nicht weiter zerlegt, da er lediglich aus dem VPN-Zugangsdienst besteht.

3.2.2.1 Servicekatalog

Den Anwendern des OPB werden von der Telematikinfrastruktur folgende Leistungen zur Verfügung gestellt:

Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Servicekatalog der TI in OPB

| Art des Service | Service |
|--------------------------------|---------------------------------|
| TI-nahe Anwendungen (optional) | QES-Client |
| | Auth-Client |
| Basisservices | Signatur und Verschlüsselung |
| | Zugang Bestandsnetze |
| | Sicherer Internetzugang |
| | Zugang zur TI |
| Anwendungsservices | VSDM |
| | weitere gesetzliche Anwendungen |

Die Anwenderkomponenten (Konnektor, eHealth-KT, mob-KT) werden durch den Anwender erworben. Sie werden von der gematik spezifiziert und zugelassen.

3.2.2.2 Zerlegung Anwendungsservice VSDM

Die an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte, Einrichtungen, Zahnärzte und Psychotherapeuten sind gesetzlich verpflichtet (§ 291 Abs. 2b SGB V), die vorgelegte eGK bei jeder erstmaligen Inanspruchnahme von Leistungen im Quartal auf Gültigkeit und Aktualität der Versichertendaten (online) zu prüfen. Die Prüfung wird durch das Primärsystem des Anwenders initiiert.

Krankenhäuser nutzen im stationären Bereich die Versichertenstammdaten für die elektronische Datenübertragung an die Krankenkassen nach § 301 SGB V. Für den stationären Bereich besteht keine gesetzliche Verpflichtung zur Online-Prüfung der Versichertenstammdaten auf der eGK. Die Krankenhäuser können aber mit ihren Kranken-

hausinformationssystemen (KIS) die Dienste der Krankenkassen zur Online-Prüfung nutzen.

Der Anwendungsservice „Versichertenstammdatenmanagement (VSDM)“ stellt dem Anwender folgende Funktionalitäten zur Verfügung:

Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_004 Funktionalitäten des VSDM

| Funktionalität |
|--|
| Online-Prüfung mit Lesen der VSD und ggf. Aktualisierung |
| Online-Prüfung der VSD (Standalone-Szenario) und ggf. Aktualisierung |
| Lesen der VSD |

Die Initiierung der Anwendungsfälle erfolgt in der Regel durch einen Funktionsaufruf aus dem Primärsystem der Anwender. Der Anwendungsfall „Online-Prüfung der VSD“ kann zudem automatisiert vom Fachmodul VSDM beim Stecken der eGK in das eHealth-KT ausgeführt werden.

Der Anwendungsservice VSDM besteht aus den Serviceeinheiten:

Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_005 Serviceeinheiten des Service VSDM

| Serviceeinheit | Beteiligte Produkttypen |
|---|--|
| SE Fachdienst VSDM | Fachdienst VSDD, Fachdienst CMS, Fachdienst UFS |
| SE VPN-Zugangsdienst | VPN-Zugangsdienst, Intermediär |
| SE SMC-B / HSM-B | Personalisierte SMC-B / HSM-B, TSP CVC SMC-B / HSM-B |
| SE eGK | Personalisierte eGK, TSP X.509 nonQES |
| SE TSP CVC eGK | TSP CVC eGK. |
| SE Zentrale Plattformdienste ³ | Zentrales Netz TI Zeitdienst Namensdienst TSL Dienst TSP CVC (für Komponenten) TSP X.509 nonQES (für Komponenten) gematik Root CA OCSP Proxy Intermediär |
| SE eHealth-KT | eHealth-KT |

³ Die zur Serviceeinheit Zentrale Plattformdienste gehörenden Produkttypen sind im Kapitel 3.3.3 dargestellt.

| Serviceeinheit | Beteiligte Produkttypen |
|----------------|---|
| SE Mob-KT | Mob-KT und Fachmodul VSDM im Mob-KT |
| SE Konnektor | Konnektor und Fachmodul VSDM im Konnektor |
| SE CVC-Root-CA | CVC-Root |

3.2.2.3 Zerlegung Basisservice Signatur und Verschlüsselung

Der Basisservice „Signatur und Verschlüsselung“ stellt dem Anwender die folgenden in der [gemKPT_Arch_TIP] beschriebenen „Leistungen der TI-Plattform in der Außensicht“ als Service zur Verfügung:

Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_008 Funktionalitäten der Signatur / Verschlüsselung

| Funktionalität |
|--|
| Qualifizierte elektronische Signatur |
| Einfache digitale elektronische Signatur |
| Ver- und Entschlüsselung |

Die Schnittstelle zur Authentifizierung von HBA- und SMC-B-Inhabern sowie die Bereitstellung des Zertifikatsstatus außerhalb der Telematikinfrastuktur sind in der Leistung „einfache digitale elektronische Signatur“ beinhaltet.

Der Basisservice „Signatur und Verschlüsselung“ besteht aus den Serviceeinheiten:

Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_009 Serviceeinheiten des Service Signatur / Verschlüsselung

| Serviceeinheit | Beteiligte Produkttypen |
|------------------------------|--|
| SE VPN-Zugangsdienst | VPN-Zugangsdienst |
| SE HBA | Personalisierter HBA, TSP CVC HBA, TSP X.509 nonQES HBA, TSP X.509 QES HBA |
| SE SMC-B / HSM-B | Personalisierte SMC-B / HSM-B, TSP CVC SMC-B / HSM-B, TSP X.509 nonQES SMC-B / HSM-B, |
| SE Zentrale Plattformdienste | Zentrales Netz TI Zeitdienst Namensdienst TSL Dienst TSP CVC (für Komponenten) TSP X.509 non QES (für Komponenten) gematik Root CA OCSP Proxy |
| SE eHealth-KT | eHealth-KT |

| Serviceeinheit | Beteiligte Produkttypen |
|----------------|-------------------------|
| SE Konnektor | Konnektor |
| SE CVC-Root-CA | CVC-Root-CA |
| SE Mob-KT | Mob-KT |

3.2.2.4 Zerlegung Basisservice „Zugang Bestandsnetze“

Weitere Anwendungen und Netze können durch den Basisservice „Zugang Bestandsnetze“ auch zukünftig genutzt werden.

Der Basisservice „Zugang Bestandsnetze“ besteht aus folgenden Serviceeinheiten:

Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_010 Serviceeinheiten des Service „Zugang Bestandsnetze“

| Serviceeinheit | Beteiligte Produkttypen |
|---------------------------|---|
| SE VPN-Zugangsdienst | VPN-Zugangsdienst |
| Zentrale Plattformdienste | Zentrales Netz TI Zeitdienst Namensdienst TSL Dienst TSP X.509 non QES (für Komponenten) gematik Root CA OCSP Proxy Sicherheitsgateway Bestandsnetze |
| SE Konnektor | Konnektor |
| SE SMC-B / HSM-B | Personalisierte SMC-B / HSM-B, TSP X.509 nonQES SMC-B / HSM-B (für Registrierung am VPN-ZugD) |

3.2.2.5 Zerlegung Basisservice „Sicherer Internetzugang“

Neben dem sicheren Zugang in die Telematikinfrastruktur bietet der Basisservice „Sicherer Internetzugang“ die Möglichkeit, über einen sicheren Zugang in das Internet zu gelangen.

Die Nutzung des sicheren Internetzugangs ist für den Anwender optional. Voraussetzung für die Nutzung des Basisservices „Sicherer Internetzugang“ ist ein Internetanschluss beim Anwender.

Hierzu stellt der Basisservice „Sicherer Internetzugang“ die folgende in der [gemKPT_Arch_TIP] beschriebene „Leistung der TI-Plattform in der Außensicht“ als Service zur Verfügung:

- Sicherer Internetzugang

Der Basisservice „Sicherer Internetzugang“ besteht aus Leistungen folgender Serviceeinheiten:

Tabelle 9: Tab_KPT_Betr_TI_011 Serviceeinheiten des Basisservice „Sicherer Internetzugang“

| Serviceeinheit | Beteiligte Produkttypen |
|---------------------------|---|
| SE VPN-Zugangsdienst | VPN-Zugangsdienst |
| Zentrale Plattformdienste | Zentrales Netz TI Zeitdienst Namensdienst TSL Dienst TSP X.509 non QES (für Komponenten) gematik Root CA OCSP Proxy Sicherheitsgateway Bestandsnetze |
| SE Konnektor | Konnektor |
| SE SMC-B / HSM-B | Personalisierte SMC-B / HSM-B, TSP X.509 nonQES SMC-B / HSM-B (für Registrierung am VPN-ZugD) |

3.3 Betreibermodell

Das Betreibermodell regelt die Verantwortlichkeiten der Anbieter und SPEDs in OPB.

3.3.1 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)

Der SPED verantwortet gegenüber den Anwendern die in Tabelle 10 dargestellten Services sowie den Aufbau der dezentralen Umgebung bei dem Anwender und die Integration von HBA und SMC-B / HSM-B in die dezentrale Umgebung des Anwenders.

Der SPED stellt den Anwendern einen UHD zur Verfügung und ist an das ITSM der TI angebunden.

Darüber hinaus kann der SPED weitere optionale Services anbieten.

☒ TIP1-A_6365 Serviceeinheiten des SPED

Der SPED MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 10: Tab_KPT_Betr_TI_012 Serviceeinheiten des SPED

| Servicegruppe | Serviceeinheit |
|---|---|
| Anwender- komponenten (auch Bereitstellung) | eHealth-KT inkl. der gSMC-KT (personalisiert) |
| | Mob-KT |
| | Konnektor inkl. der gSMC-K (personalisiert) und Fachmodul VSMD |

| Servicegruppe | Serviceeinheit |
|--------------------|---------------------------------|
| Basisservices | Signatur und Verschlüsselung |
| | Zugang Bestandsnetze |
| | Sicherer Internetzugang |
| | Zugang zur TI |
| Anwendungsservices | VSDM |
| | weitere gesetzliche Anwendungen |

verantworten. ☒

3.3.2 Anbieter VPN-Zugangsdienst

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst stellt dem Anwender die Serviceleistungen nach Tabelle 11 bereit.

☒ TIP1-A_6366 Serviceeinheiten des Anbieters VPN-Zugangsdienst

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 11: Tab_KPT_Betr_TI_013 VPN-Zugangsdienst Services

| Art des Service | Service |
|---|--|
| VPN-Zugangsdienst | Serverseitige Bereitstellung des VPN-Zugangsdienstes, Bereitstellung eines eigenen Intermediärs oder unter Nachnutzung eines bereits zugelassenen Intermediärs |
| Weiterleitung von Störungsmeldungen, die den zentralen Plattformdienst betreffen. | Signatur und Verschlüsselung |
| | Zugang Bestandsnetze |
| | Sicherer Internetzugang |
| | Zugang zur TI |
| | VSDM |

verantworten. ☒

Zu den weiteren Aufgaben des Anbieters „VPN-Zugangsdienst“ zählen der 1st Level Support in Form eines UHD. Liegt eine Störung im Verantwortungsbereich der zentralen Plattformdienste der TI aber nicht in seinem eigenen, so leitet er es über das ITSM der TI zur Klärung weiter.

3.3.3 Anbieter Zentrale Plattformdienste

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste verantwortet die in Tabelle 12 dargestellten Serviceeinheiten.

☒ **TIP1-A_6368 Serviceeinheiten des Anbieters Zentrale Plattformdienste**

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 12: Tab_KPT_Betr_TI_014 Serviceeinheiten zentrale Plattformdienste

| Serviceeinheit | Zugehörige Produkttypen |
|--|-------------------------------------|
| SE Verzeichnisdienst | Verzeichnisdienst |
| SE Zentrales Netz | Zentrales Netz |
| SE Zeitdienst | Zeitdienst |
| SE Namensdienst | Namensdienst |
| SE TSL Dienst | TSL Dienst |
| SE TSP CVC (für Komponenten) | TSP CVC (für Komponenten) |
| SE TSP X.509 non QES (für Komponenten) | TSP X.509 non QES (für Komponenten) |
| SE Root CA | gematik Root CA |
| SE Störungssampel | Störungssampel |
| SE Konfigurationsdienst | Konfigurationsdienst |
| SE OCSP Proxy | OCSP Proxy |
| SE Sicherheitsgateway | Sicherheitsgateway Bestandsnetze |
| SE Intermediär | Intermediär |

verantworten. ☒

3.3.4 Anbieter „CVC-Root-CA“

Der Anbieter „CVC-Root-CA“ verantwortet die in Tabelle 13 dargestellten Serviceeinheiten.

☒ **TIP1-A_6369 Serviceeinheiten des Anbieters CVC-Root-CA**

Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 13: Tab_KPT_Betr_TI_015 Serviceeinheit CVC Root-CA

| Serviceeinheit | Zugehörige Produkttypen |
|-------------------|-------------------------|
| CVC-Root (für G1) | CVC Root CA |
| CVC-Root (für G2) | CVC Root CA |

verantworten. ☒

3.3.5 Anbieter „HBA“

Der Anbieter „HBA“ verantwortet die in Tabelle 14 dargestellten Serviceeinheiten.

☒ **TIP1-A_6373 Serviceeinheiten des Anbieters HBA**

Der Anbieter HBA MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 14: Tab_KPT_Betr_TI_016 Serviceeinheiten Anbieter HBA

| Serviceeinheit | Zugehörige Produkttypen |
|------------------------------------|-------------------------|
| SE Herausgabe personalisierter HBA | n.A. |
| SE TSP CVC HBA | TSP CVC HBA |
| SE TSP X.509 nonQES HBA | TSP X.509 nonQES HBA |
| SE TSP X.509 QES HBA | TSP X.509 QES HBA |

verantworten. ☒

3.3.6 Anbieter „SMC-B / HSM-B“

Der Anbieter „SMC-B / HSM-B“ verantwortet die in Tabelle 15 dargestellten Serviceeinheiten.

☒ **TIP1-A_6374 Serviceeinheiten des Anbieters „SMC-B / HSM-B“**

Der Anbieter „SMC-B / HSM-B“ MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 15: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B

| Serviceeinheit | Zugehörige Produkttypen |
|-------------------------------|-------------------------|
| SE SMC-B | n.A. |
| SE HSM-B [optionales Angebot] | n.A. |

verantworten. ☒

☒ **TIP1-A_6394 Optionale Serviceeinheiten des Anbieters „SMC-B / HSM-B“**

Der Anbieter „SMC-B / HSM-B“ KANN die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B

| Serviceeinheit | Zugehörige Produkttypen |
|---|------------------------------------|
| SE TSP CVC (für SMC-B/HSM-B[optional]) | TSP CVC (für HSM-B/SMC-B) |
| SE TSP X.509 nonQES (für SMC-B/HSM-B[optional]) | TSP X.509 nonQES (für HSM-B/SMC-B) |

verantworten. ☒

3.3.7 Anbieter Fachdienst VSDM

Basierend auf der im Kapitel 3.2.2.2 dargestellten Zerlegung des Services VSDM verantwortet der Anbieter Fachdienst VSDM die ihm in Tabelle 17 zugeordneten Serviceeinheiten.

☒ **TIP1-A_6375 Serviceeinheiten des Anbieters Fachdienst VSDM**

Der Anbieter Fachdienst VSDM MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 17: Tab_KPT_Betr_TI_018 Serviceeinheiten FD VSDM

| Serviceeinheit | Zugehörige Produkttypen |
|----------------|-------------------------|
| SE FD VSDM | VSDD, CMS, UFS |

verantworten. ☒

3.3.8 Anbieter „TSP X.509 nonQES eGK“

Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK verantwortet die Serviceeinheit TSP X.509 nonQES eGK.

☒ **TIP1-A_6380 Serviceeinheiten des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK**

Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 18: Tab_KPT_Betr_TI_046 Serviceeinheit „X.509 nonQES eGK“

| Serviceeinheit | Zugehörige Produkttypen |
|--|---|
| SE TSP X.509 nonQES eGK (inkl. OCSP-Responder) | TSP X.509 nonQES eGK (inkl. OCSP-Responder) |

verantworten. ☒

3.3.9 Anbieter „TSP CVC eGK“

Der Anbieter TSP CVC eGK verantwortet die Serviceeinheit TSP CVC eGK.

☒ **TIP1-A_6384 Serviceeinheiten des Anbieters TSP CVC eGK**

Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS die Serviceeinheiten gemäß

Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_047 Serviceeinheit TSP CVC eGK

| Serviceeinheit | Zugehörige Produkttypen |
|----------------|-------------------------|
| SE TSP CVC eGK | TSP CVC eGK |

verantworten. ☒

3.4 Supportkonzept

Aufbauend auf der Servicearchitektur wird nachfolgend das Supportkonzept für OPB beschrieben.

3.4.1 Begriffserläuterungen

Supportverantwortung

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

Lösungsverantwortung

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

1st Level Support

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

2nd / 3rd Level Support

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

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

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

3.4.2 Supportstruktur

3.4.2.1 Anwendersupport

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

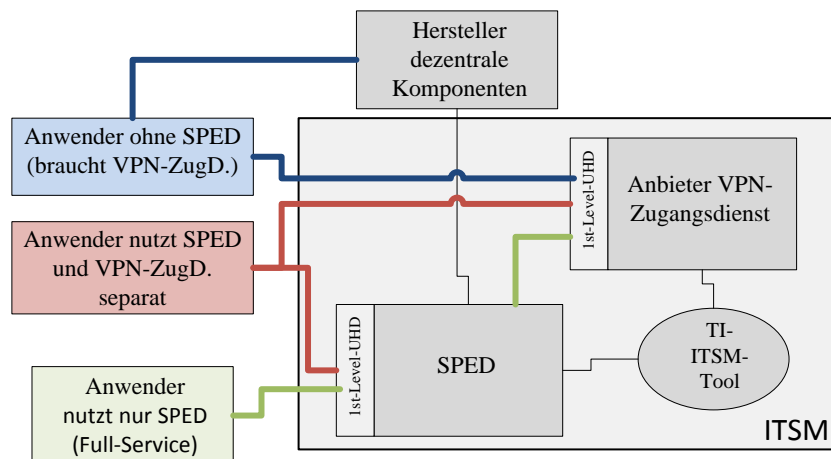


Abbildung 1: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders

3.4.2.2 Prozessübergreifende Kommunikation

Für die ITSM-Prozesse nach den übergreifenden Richtlinien zum Betrieb der TI erfolgt die übergreifende Kommunikation der SPEDs und der Anbieter über das „TI-ITSM-Tool“.

Die drei Varianten sind in der folgenden Tabelle detaillierter dargestellt:

Tabelle 20: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht

| Support-model | Beauftragt | Service |
|---------------------|-------------------------------------|---|
| Full-Service (grün) | SPED | Der SPED ist für den kompletten Support des Anwenders zuständig. Er ist außerdem selbst auch Anbieter des VPN-Zugangsdienstes oder kooperiert mit einem. Folgende zwei Varianten sind möglich: a. SPED ist gleichzeitig auch Anbieter VPN-Zugangsdienst b. Der SPED kooperiert mit einem Anbieter VPN-Zugangsdienst. |
| SPED, VPN (rot) | SPED+VPN | Der SPED ist für den Support des Anwenders zuständig mit Ausnahme des VPN-Zugangsdienstes, den der Anwender separat beauftragt. |
| VPN (blau) | „Selfservice“ + VPN, oder DVO + VPN | Der VPN-Zugangsdienst leitet alle Anfragen zu Basis- und Anwendungsservices (gesetzliche Anwendungen) an den Anbieter Zentrale Plattformdienste weiter. Störungen auf dezentraler Seite löst der VPN-Zugangsdienst nicht. |

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

Die folgende Abbildung zeigt den 1st-Level- und 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI:

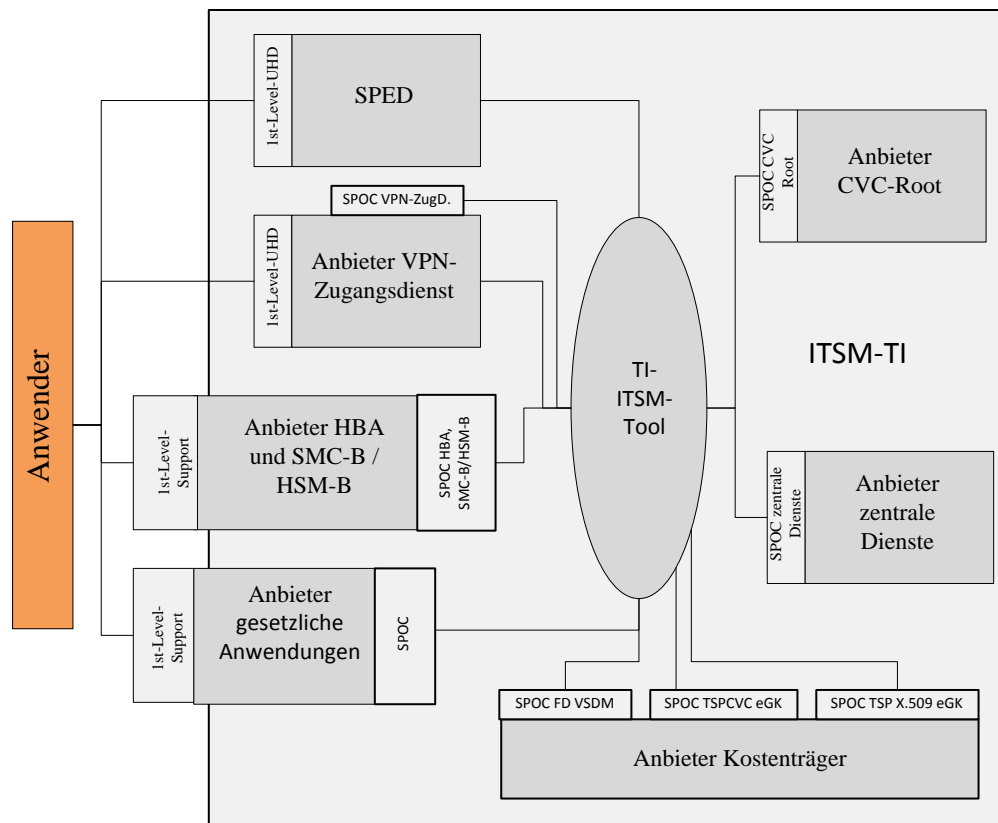


Abbildung 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support

Alle am ITSM-TI teilnehmenden Anbieter etablieren jeweils einen Single-Point-of-Contact (SPOC) sowohl für den nachgelagerten Anwendersupport (im Sinne eines 2nd/3rd-Level-Supports) als auch für den erforderlichen wechselseitigen Anbieter-Support.

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

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

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

3.4.3 1st Level: User Help Desk (UHD) des SPED

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

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

- Signatur und Verschlüsselung,
- Zugang Bestandsnetze,
- Sicherer Internetzugang,

- Zugang zur TI,

zu den Anwendungsservices:

- Versichertenstammdatenmanagement (VSDM)
- weitere gesetzliche Anwendungen

und zu Bereitstellung und Betrieb von Konnektor, eHealth-KT und Mob-KT sowie die (optionalen) TI-nahen Anwendungen.

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

3.4.4 1st Level: Anbieter HBA und Anbieter SMC-B / HSM-B für Anwender

Unterstützung für konkreten Supportbedarf, wie z. B. Entstörung oder Verlust eines HBA oder einer SMC-B / HSM-B, erhalten die Anwender von ihren zuständigen Anbietern HBA und SMC-B / HSM-B. Diese Kommunikation erfolgt außerhalb der TI.

3.4.5 1st Level: UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst für Anwender und SPEDs

Für einen Anbieter VPN-Zugangsdienst ist die Bereitstellung eines UHD Voraussetzung für die Anbieterzulassung.

Der UHD verantwortet die Behebung von durch den Anwender gemeldeten Störungen des VPN-Zugangsdienstes sowie die Bearbeitung von allgemeinen Anfragen der Anwender/DVO im 1st Level Support zu den Services:

- Sicherer Internetzugang,
- Zugang Bestandsnetze und
- allen zentralen Diensten der TI.

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

3.4.6 2nd/ 3rd Level: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter

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

4 Verantwortlichkeiten und Leistungen der Anbieter und SPEDs in OPB

Nachfolgend werden die Verantwortlichkeiten und Leistungen der Anbieter und SPEDs dargestellt.

Für die beschriebenen Leistungsgegenstände wird davon ausgegangen, dass die zu erbringenden Inbetriebnahmeleistungen (Test, Zulassung) für den OPB erbracht wurden.

4.1 Begriffserläuterungen

4.1.1 Anbietertypsteckbrief

Für jeden Anbietertyp und für die SPEDs gibt es jeweils einen Anbietertypsteckbrief in dem die Anforderungen an sie beschrieben sind. Die Anforderungen stammen aus den Betriebsdokumenten (gemKPT_Betr, gemRL_Betr_TI).

4.2 Allgemeine Anforderungen

4.2.1 Allgemeine Anforderungen für Anbieter und SPEDs

Definition von Serviceleistungen

☒ **TIP1-A_6367 Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services**

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

☒ **TIP1-A_6359 Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs**

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

Überwachung

☒ **TIP1-A_6360 Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs**

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

☒ **TIP1-A_6388 Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten**

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

☒ **TIP1-A_6390 Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN die in den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL_Betr_TI] geforderten Anbieter-Schnittstellen bereitstellen und ihren Mitwirkungspflichten gegenüber der gematik und den anderen Teilnehmern OPB nachkommen. ☒

Erreichbarkeit UHD, Meldungsquittung, Status, Weiterleitung

☒ **TIP1-A_6389 Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN sicherstellen, dass ihre verantworteten UHDs bzw. SPOCs (entsprechend Abb_KPT_Betr_02)

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

erreichbar sind. ☒

☒ **TIP1-A_6393 Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen**

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

Servicequalitäten

☒ **TIP1-A_6392 Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der 1st-Level-UHDs**

Anbieter und SPEDs mit 1st-Level UHDs MÜSSEN eine marktkonforme Supportqualität in deutscher Sprache in Wort und Schrift anbieten und der gematik anhand der hier benannten Indikatoren berichten:

- Erstlösungsquote,
- Meldungsannahmezeit,
- Auflegerquote. ☒

Koordination von Serviceleistung

☒ **TIP1-A_6377 Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern**

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

☒ **TIP1-A_6415 Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN bei der Delegation von Aufgaben an durch sie beauftragte Anbieter, Hersteller oder Drittanbieter weiterhin ihre

Serviceverantwortung gegenüber ihren Servicenehmern und der gematik wahrnehmen. ☒

4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten

☒ TIP1-A_6370 Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der SPOCs

Die durch Anbieter benannten SPOCs MÜSSEN Supportqualität in deutscher Sprache in Wort und Schrift anbieten und der gematik anhand der hier benannten Indikatoren berichten:

- Lösungsquote,
- Meldungsannahmezeit. ☒

☒ TIP1-A_6371 2nd/ 3rd-Level-Support: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter

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

4.3 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)

Kooperationsvertrag und Beschäftigung eines DVO

☒ TIP1-A_6456 Regelmäßige Schulungen der DVO durch den SPED

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

☒ TIP1-A_6457 Vorlage eines Mustervertrages durch den SPED

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

☒ TIP1-A_6372 Kooperationsvertrag mit der gematik

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

☒ TIP1-A_6410 Verpflichtung zur Dokumentation von Service Level im Anwendersupport des SPED

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

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

4.3.1 Verantwortlichkeiten

☒ **TIP1-A_6438 Betriebsverantwortung des SPED**

Der SPED MUSS gegenüber dem Anwender Support für die in Tab_KPT_Betr_TI_012 Serviceeinheiten des SPED dargestellten Serviceeinheiten zur Verfügung stellen. ☒

☒ **TIP1-A_6387 Produktverantwortung des SPED**

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

User Help Desk

☒ **TIP1-A_6391 Bereitstellung eines 1st Level User Help Desk durch den SPED**

Der UHD eines SPED MUSS

- die Behebung von durch den Anwender gemeldeten Störungen sowie
- die Bearbeitung von Anfragen der Anwender/DVO im 1st Level Support

für die für die von ihm verantworteten Serviceeinheiten und die damit verbundenen Fragen zu eGK, HBA und SMC-B/HSM-B sicherstellen. ☒

4.3.2 Serviceleistungen

☒ **TIP1-A_6379 Supportleistungen des SPED**

Der SPED MUSS im Rahmen seiner vertraglichen Beziehung zu einem Anwender Support für die von ihm verantworteten Serviceeinheiten leisten. ☒

☒ **TIP1-A_6416 Aktivierung zusätzlicher Zugänge zu Bestandsnetzen**

Der SPED MUSS die Aktivierung der Zugänge zu für neu zu nutzende Bestandsnetze durchführen. ☒

☒ **TIP1-A_6396 Vor-Ort-Support bei Anwendern durch den SPED**

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

☒ **TIP1-A_6362 Aufbau und Integration der Anwendungskomponenten in die dezentrale Umgebung des Anwenders**

Der SPED MUSS den Aufbau der Anwendungskomponenten in die dezentrale Umgebung und die Integration von HBA und SMC-B / HSM-B in die dezentrale Umgebung des Anwenders durchführen. ☒

☒ **TIP1-A_6363 Unterstützung optionaler Services**

Der SPED KANN dem Anwender optionale Service, wie z.B. die Unterstützung von TI-nahen Anwendungen anbieten. ☒

☒ **TIP1-A_6378 Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED**

Der SPED MUSS sicherstellen, dass sein UHD alle Meldungen und Anfragen von Anwendern für die von ihm verantworteten Serviceeinheiten annimmt und bearbeitet. ☒

☒ **TIP1-A_6395 Informationen über den Bearbeitungsstatus**

Die SPED MÜSSEN den Bearbeitungsstatus von Vorgängen an den betroffenen Anwender auf Anfrage mitteilen. ☒

4.3.3 SPED als Servicenehmer

☒ **TIP1-A_6381 Nutzung der Leistungen anderer Anbieter durch den SPED**

Der SPED MUSS zur Serviceerbringung die von den folgenden Anbietern angebotenen Dienste nutzen:

- Anbieter VPN-Zugangsdienstes,
- Anbieter zentrale Plattformdienste,
- Anbieter Fachdienst VSDM,
- Anbieter TSP X.509 nonQES eGK,
- Anbieter TSP CVC eGK
- Anbieter HBA
- Anbieter SMC-B / HSM-B,
- weitere gesetzliche Anwendungen. ☒

4.4 Anbieter VPN-Zugangsdienst

4.4.1 Verantwortlichkeiten

☒ **TIP1-A_6440 Serviceverantwortung des Anbieters VPN-Zugangsdienst für die Serviceeinheit**

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheit gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen. ☒

☒ **TIP1-A_6382 Produktverantwortung des Anbieters VPN-Zugangsdienst**

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm zu verantwortenden Serviceeinheit nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

☒ **TIP1-A_6455 Verpflichtung zur Dokumentation von Service Level im Anwendersupport des Anbieters VPN-Zugangsdienst**

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS alle Service Level im Anwendersupport im Rahmen der Zulassung dokumentieren und die gematik über Änderungen informieren. Hierbei MUSS der Anbieter VPN-Zugangsdienst eine Einteilung in eine

oder mehrere verschiedene Serviceklassen (logische Gruppierungen von Service Level in einer definierten Servicequalität, z.B. Gold, Silber, Bronze) vornehmen. ☒

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

4.4.2 Serviceleistungen

☒ **TIP1-A_6383 Der Anbieter VPN-Zugangsdienst stellt den Betrieb und Support für den VPN-Zugangsdienst sicher**

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS den Service und Support für die von ihm verantwortete Serviceeinheit zur Verfügung stellen. ☒

☒ **TIP1-A_6385 Bereitstellung eines UHD durch den Anbieter VPN-Zugangsdienst zur Behebung von Störungen**

Der UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst MUSS die Behebung von durch den Anwender gemeldeten Störungen des VPN-Zugangsdienstes sicherstellen. ☒

☒ **TIP1-A_6364 Supportverantwortung des UHD beim Anbieter VPN-Zugangsdienst bei Störungsweiterleitung**

Der UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst MUSS Störungen und Anfragen zu den zentralen Komponenten der Anwendungs- und Basisservices an den Anbieter Zentrale Plattformdienste bzw. die Anbieter der Fachdienste weiterleiten. In diesem Fall hat der VPN-Zugangsdienst die Supportverantwortung. ☒

4.4.3 Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer

☒ **TIP1-A_6386 Nutzung angebotener Leistungen von anderen Anbietern durch den VPN-Zugangsdienst**

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen Dienste von folgenden Anbietern nutzen:

- Anbieter Zentralen Plattformdienste
- Anbieter Fachdienst VSDM
- weitere gesetzliche Anwendungen. ☒

4.5 Anbieter Zentrale Plattformdienste

4.5.1 Anbieter Zentrale Plattformdienste

4.5.1.1 Verantwortlichkeiten

☒ **TIP1-A_6397 Serviceverantwortung des Anbieters Zentrale Plattformdienste für Serviceeinheiten**

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen. ☒

☒ **TIP1-A_6398 Produktverantwortung des Anbieters Zentrale Plattformdienste**

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm zu verantworteten Serviceeinheiten nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

4.5.1.2 Serviceleistungen

☒ **TIP1-A_6399 Serviceleistungen des Anbieters Zentrale Plattformdienste**

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS den Betrieb der von ihm verantworteten Serviceeinheiten sicherstellen. ☒

4.5.1.3 Supportleistungen

☒ **TIP1-A_6405 Supportleistung des Anbieters Zentrale Plattformdienste**

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS Support für die in Tab_KPT_Betr_TI_024 benannten Servicenehmer erbringen.

Tabelle 21: Tab_KPT_Betr_TI_024 Servicenehmer der zentralen Plattformdienste

| Servicenehmer |
|--|
| SPED |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst |
| Anbieter HBA |
| Anbieter SMC-B / HSM-B |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen |
| Anbieter Fachdienst VSDM |
| Anbieter TSP X.509 nonQES eGK |
| Anbieter TSP CVC eGK |

☒

4.5.1.4 Anbieter Zentrale Plattformdienste als Servicenehmer

☒ **TIP1-A_6406 Nutzung von angebotenen Leistungen des Anbieters der CVC-Root durch den Anbieter Zentrale Plattformdienste**

Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen Leistungen des von der gematik beauftragten Anbieters der CVC-Root nutzen. ☒

4.5.2 Anbieter CVC-Root-CA

4.5.2.1 Verantwortlichkeiten

☒ **TIP1-A_6417 Serviceverantwortung des Anbieters CVC-Root-CA für Serviceeinheiten**

Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS Funktion und Qualität für die von ihm verantworteten Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen. ☒

☒ **TIP1-A_6418 Produktverantwortung des Anbieters CVC-Root-CA**

Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm verantworteten Serviceeinheiten nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

4.5.2.2 Serviceleistungen

☒ **TIP1-A_6490 Serviceleistungen des Anbieters CVC-Root-CA**

Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS den Betrieb der von ihm verantworteten Serviceeinheiten sicherstellen. ☒

4.5.2.3 Supportleistungen

☒ **TIP1-A_6436 Supportleistung des Anbieters CVC-Root-CA**

Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS Support für die in Tab_KPT_Betr_TI_025 benannten Rollen erbringen.

Tabelle 22: Tab_KPT_Betr_TI_025 Servicenehmer der CVC Root CA

| Servicenehmer |
|------------------------------------|
| SPED |
| Anbieter TSP CVC eGK |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste |
| Anbieter HBA |
| Anbieter SMC-B / HSM-B |
| Anbieter Fachdienst VSDM |

☒

4.6 Anbieter der Leistungserbringerorganisationen

4.6.1 Anbieter HBA

4.6.1.1 Verantwortlichkeiten

TIP1-A_6407 Serviceverantwortung des Anbieters HBA für Serviceeinheiten

Der Anbieter HBA MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen und im Rahmen der Serviceerbringung die erforderlichen Leistungen der produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller integrieren und koordinieren.

TIP1-A_6408 Produktverantwortung des Anbieters HBA

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

4.6.1.2 Serviceleistungen

TIP1-A_6409 Serviceleistungen des Anbieter HBA

Der Anbieter HBA MUSS

- den Anwendern zur Nutzung der Basis- und Anwendungsservices den HBA
- sowie die zur Prüfung der Zertifikate benötigten Zertifikatsdienste innerhalb der TI

zur Verfügung stellen.

4.6.1.3 Anbieter HBA als Servicenehmer

TIP1-A_6411 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter HBA

Der Anbieter HBA MUSS zur Serviceerbringung folgende Dienste anderer Anbieter nutzen:

- Anbieter Zentralen Plattformdienste
- Anbieter CVC-Root-CA .

4.6.2 Anbieter SMC-B / HSM-B

4.6.2.1 Verantwortlichkeiten

TIP1-A_6400 Serviceverantwortung des Anbieters SMC-B / HSM-B für seine Serviceeinheiten

Der Anbieter SMC-B / HSM-B MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen

und im Rahmen der Serviceerbringung die erforderlichen Leistungen der produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller integrieren und koordinieren.

TIP1-A_6401 Produktverantwortung des Anbieters SMC-B / HSM-B

Der Anbieter SMC-B / HSM-B MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm verantworteten Serviceeinheiten nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.

4.6.2.2 Serviceleistungen

TIP1-A_6402 Serviceleistungen des Anbieter SMC-B / HSM-B

Der Anbieter SMC-B / HSM-B MUSS den Betrieb seiner zu verantwortenden Serviceeinheiten sicherstellen.

4.6.2.3 Supportleistungen

TIP1-A_6403 Supportleistung des Anbieter SMC-B / HSM-B

Der Anbieter SMC-B / HSM-B MUSS im Rahmen seiner Verantwortung Support für seine zu verantwortenden Services erbringen.

4.6.2.4 Anbieter SMC-B / HSM-B als Servicenehmer

TIP1-A_6404 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbietern durch den Anbieter SMC-B / HSM-B

Der Anbieter SMC-B / HSM-B MUSS zur Serviceerbringung die Leistung folgender Anbieter in Anspruch nehmen:

- Anbieter Zentrale Plattformdienste
- Anbieter CVC-Root-CA.

4.7 Anbieter der Kostenträger

4.7.1 Anbieter TSP X.509 nonQES eGK

4.7.1.1 Verantwortlichkeiten

TIP1-A_6442 Service- und Supportverantwortung des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK

Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheit gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen.

TIP1-A_6443 Produktverantwortung des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK

Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm verantworteten Serviceeinheit nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.

4.7.1.2 Serviceleistungen

TIP1-A_6444 Serviceleistungen des Anbieter TSP X.509 nonQES eGK

Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS den Betrieb der von ihm verantworteten Serviceeinheit gemäß den Vorgaben sicherstellen.

4.7.1.3 Supportleistungen

TIP1-A_6445 Supportleistungen des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK

Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS im Rahmen seiner Verantwortung Support für Herausgeber „eGK“ und für den Anbieter Zentrale Dienste erbringen.

4.7.1.4 Anbieter TSP X.509 nonQES eGK als Servicenehmer

TIP1-A_6446 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter TSP X.509 nonQES eGK

Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen Leistungen des Anbieters Zentrale Dienste nutzen.

4.7.2 Anbieter TSP CVC eGK

4.7.2.1 Verantwortlichkeiten

TIP1-A_6447 Service- und Supportverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK

Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheit gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen.

TIP1-A_6448 Produktverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK

Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm verantworteten Serviceeinheit nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.

4.7.2.2 Serviceleistungen

TIP1-A_6449 Serviceleistungen des Anbieter TSP CVC eGK

Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS die von ihm verantwortete Serviceeinheit zur Verfügung stellen.

4.7.2.3 Supportleistungen

TIP1-A_6450 Supportleistungen des Anbieters TSP CVC eGK

Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS im Rahmen seiner Verantwortung Support für den Herausgeber „eGK“ erbringen.

4.7.2.4 Anbieter TSP CVC eGK als Servicenehmer

- ☒ **TIP1-A_6451 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter TSP CVC eGK**

Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen Leistungen des Anbieters „TSP CVC-Root-CA“ nutzen. ☒

4.7.3 Anbieter Fachdienste VSDM

4.7.3.1 Verantwortlichkeiten

- ☒ **TIP1-A_6439 Service- und Supportverantwortung des Anbieter Fachdienste VSDM**

Der Anbieter Fachdienst VSDM MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen. ☒

- ☒ **TIP1-A_6441 Produktverantwortung des Anbieter Fachdienst VSDM**

Der Anbieter Fachdienst VSDM MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm verantworteten Serviceeinheiten nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

4.7.3.2 Serviceleistungen

- ☒ **TIP1-A_6452 Serviceleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM**

Der Anbieter Fachdienst VSDM MUSS den Betrieb des Anwendungsservices VSDM sicherstellen. ☒

4.7.3.3 Supportleistungen

- ☒ **TIP1-A_6453 Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM**

Der Anbieter Fachdienste VSDM MUSS für die in Tab_KPT_Betr_TI_027 benannten Servicenehmer Supportleistungen erbringen.

Tabelle 23: Tab_KPT_Betr_TI_027 Servicenehmer des Anbieters VSDM

| Servicenehmer |
|------------------------------------|
| Anbieter VPN-Zugangsdienst |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste |

☒

4.7.3.4 Anbieter Fachdienste VSDM als Servicenehmer

Zur Erbringung der von ihm verantworteten Services und Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern, wird der Anbieter Fachdienste VSDM Services von anderen Anbietern in Anspruch nehmen.

☒ TIP1-A_6454 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter Fachdienste VSDM

Der Anbieter Fachdienste VSDM MUSS zur Serviceerbringung Dienste des Anbieters Zentrale Plattformdienste nutzen. ☒

4.8 Service Level

Die Service Level sind mit eindeutigen Identifizierern (SL-ID) versehen.

Bei Verwendung des Web-Interfaces der ZID ist sichergestellt, dass keine über die automatisch erstellten Statusmeldungen und Reports hinaus gehenden Meldungen an den GBV erzeugt werden müssen.

4.8.1 Begriffserläuterungen

4.8.1.1 Quantil

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

Dies bedeutet, dass z.B. von 20 Messwerten im Berichtszeitraum 1 Unterschreitung des definierten Grenzwertes auftreten darf, um den Service Level noch einzuhalten.

Ab 19 Messwerten im Berichtszeitraum würde dagegen jede Überschreitung (z.B. Lösungszeit von Prio1 \leq 2 h wurde einmal überschritten) zur Verletzung des Service-Level führen.

4.8.2 Incident Management

Die Erreichbarkeit des 1st-Level-Supports für Anwender der TI unterscheidet zwei Servicezeiten:

☒ TIP1-A_6414 Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit

Anbieter (außer Fachdienste VSDM) MÜSSEN in der Hauptservicezeit

- alle Störungsmeldungen annehmen,
- angenommene Störungsmeldungen bearbeiten (entstören)/ beantworten / weiterleiten (bei Bedarf) sowie
- Anfragen annehmen und bei Bedarf weiterleiten. ☒

☒ **TIP1-A_6413 Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit**

Anbieter (außer Fachdienste VSDM) MÜSSEN in der eingeschränkten Servicezeit

- alle Störungsmeldungen annehmen sowie
- nur Störungsmeldungen mit höchster Priorität (1 und 2) bearbeiten (entstören) bzw. weiterleiten. ☒

☒ **TIP1-A_6420 Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management**

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst und SPEDs eines 1st-Level-UHD MÜSSEN folgende Mindestservicezeiten nach Tab_KPT_Betr_TI_044 unterstützen.

Tabelle 24: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen

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

☒

Darüber hinausgehende Erreichbarkeiten sind marktindividuell zu vereinbaren.

☒ **TIP1-A_6500 Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung**

Die Anbieter MÜSSEN zu Zwecken von Testungen für die Umgebungen TU (Testumgebung) und RU (Referenzumgebung) nach Tab_KPT_Betr_TI_048 unterstützen.

Tabelle 25: Tab_KPT_Betr_TI_048 Servicezeit: Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung

| Anbieter | Servicezeit |
|------------------------------------|-------------------|
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | Mo-Fr 9:00 -17:00 |

☒

Die Erreichbarkeit des 2nd/3rd-Level-Supports für ITSM-TI-Teilnehmer unterscheidet zwei Servicezeiten:

☒ **TIP1-A_6504 Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im ITSM-TI-Teilnehmersupport in der Hauptservicezeit**

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in der Hauptservicezeit

- alle übergreifenden Incidents der Priorität 1-4 annehmen,
- alle übergreifenden Problems der Priorität 1-4 annehmen
- jeweils für die Umgebungen PU, TU und RU sowie
- Anfragen zur Bearbeitung und Beantwortung / Weiterleitung / Lösung oder Entstörung (alle Prioritäten). ☒

☒ **TIP1-A_6507 Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im ITSM-TI-Teilnehmersupport in der eingeschränkten Servicezeit**

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN in der eingeschränkten Servicezeit

- alle übergreifenden Incidents der Priorität 1-2 für PU bearbeiten / weiterleiten oder entstören. ☒

☒ **TIP1-A_6412 Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management**

Die ITSM-TI-Teilnehmer eines 2nd/3rd-Level-Support MÜSSEN in den Haupt- und eingeschränkten Servicezeiten nach Tab_KPT_Betr_TI_028 unterstützen.

Tabelle 26: Tab_KPT_Betr_TI_028 Servicezeit: Störungsmeldungen und Anfragen

| Anbieter | Hauptservicezeit | Eingeschränkte Servicezeit |
|---|--------------------|--|
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | Mo-Fr 7:00 -19:00 | Montag bis Freitag jeweils von 0:00 bis 7:00 Uhr und von 19:00 Uhr bis 24:00 Uhr. Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr |
| Anbieter HBA Anbieter SMC-B / HSM-B | Mo-Fr 8:00 -17:00, | Montag bis Freitag jeweils von 0:00 bis 8:00 Uhr und von 17:00 Uhr bis 24:00 Uhr. Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr. |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | Mo-Fr 9:00 -17:00, | Keine Angabe |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | Mo-Fr 7:00 -19:00, | Montag bis Freitag jeweils von 0:00 bis 7:00 Uhr und von 19:00 Uhr bis 24:00 Uhr. Samstag bis Sonntag |

| Anbieter | Hauptservicezeit | Eingeschränkte Servicezeit |
|----------------------|--------------------|---|
| | | sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr |
| Anbieter CVC Root CA | Mo-Fr 8:00 -17:00, | Montag bis Freitag jeweils von 0:00 bis 7:00 Uhr und von 19:00 Uhr bis 24:00 Uhr. Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr |
| Anbieter FD VSDM | Mo-Fr 9:00 -17:00, | Keine Angabe |



☒ **TIP1-A_6501 Wartungsfenster**

Die ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN zu Wartungszwecken, in denen der Service eingeschränkt oder gar nicht zur Verfügung stehen muss, nach Tab_KPT_Betr_TI_049 unterstützen. Genehmigte und angekündigte Wartungsfenster werden von der Verfügbarkeit des Service nicht abgezogen.

Tabelle 27: Tab_KPT_Betr_TI_049 Wartungsfenster

| Anbieter | Wartungsfenster (PU) | Wartungsfenster (TU, RU) |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | In den Nebenzeiten gemäß gemSpec_Perf | Nach Bedarf und in Abstimmung mit dem TBV (außerhalb von Testzeiträumen) |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | | |
| Anbieter HBA | | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | |
| Anbieter CVC Root CA | | |
| Anbieter FD VSDM | | |
| Anbieter TSP X.509 eGK | | |



☒ **TIP1-A_6502 Produktverfügbarkeit (RU, TU)**

Die ITSM-TI-Teilnehmer (außer Anbieter TSP CVC eGK) MÜSSEN die Produktverfügbarkeit der durch den Anbieter bereitgestellten Produkte für TU/RU in der Haupt- und Nebenzeit sicherstellen und nach Tab_KPT_Betr_TI_050 unterstützen.

Tabelle 28: Tab_KPT_Betr_TI_050 Produktverfügbarkeit (RU, TU)

| Anbieter | Produktverfügbarkeit (RU, TU) Hauptzeit | Produktverfügbarkeit (RU, TU) Eingeschränkte Servicezeit |
|------------------------------------|--|---|
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | Mo-Fr 9:00 -17:00, | Montag bis Freitag jeweils von 17:00 bis 9:00 Uhr Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | | |
| Anbieter HBA | | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | |
| Anbieter FD VSDM | | |
| Anbieter TSP X.509 eGK | | |
| Anbieter CVC Root CA | Keine Vorgabe | Keine Vorgabe |



Reaktionszeit: Bei dieser Reaktionszeit handelt es sich um die Zeitspanne, innerhalb der die Vorprüfung eines Incidents erfolgen muss. Sie beginnt mit dem Zeitpunkt der Erfassung und endet mit der Einstufung des Incidents als lokalem oder übergreifendem Incident.

☒ **TIP1-A_6421 Reaktionszeit lokaler Incident**

Anbieter DÜRFEN die Reaktionszeiten für lokale Incidents aus Tab_KPT_Betr_TI_029 NICHT überschreiten.

Tabelle 29: Tab_KPT_Betr_TI_029 Reaktionszeit lokaler Incident

| Anbieter | Reaktionszeit | SL-ID |
|----------------------------|---|-----------|
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | <= 30 min über alle Prioritäten mit 95% Quantil pro Monat | ITSM_0001 |



Qualifikationszeit: Bei dieser Qualifikationszeit definiert die Zeitspanne, innerhalb derer die strukturierte Aufbereitung des Incidents erfolgt. Sie beginnt mit der Einstufung des Incidents und endet mit dem Start der Bearbeitung der internen Störung bzw. der Weiterleitung eines übergreifenden Incidents an den verantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer.

☒ **TIP1-A_6422 Qualifikationszeit lokaler Incident**

ITSM-TI-Teilnehmer DÜRFEN die Qualifikationszeiten aus Tab_KPT_Betr_TI_030 NICHT überschreiten.

Tabelle 30: Tab_KPT_Betr_TI_030 Qualifikationszeit lokaler Incident für den 1st Level Support

| Anbieter | Qualifikationszeit | SL-ID |
|----------------------------|-------------------------------------|-----------|
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | <= 30 min mit 90% Quantil pro Monat | ITSM_0002 |



Meldezeit Bearbeitungsstatus: Prioritätsabhängige Zeit, innerhalb derer eine Erstinformation erfolgen muss und Zeit innerhalb derer der aktuelle Status eines übergreifenden Incidents an den GBV TI (gematik) versendet werden muss.

☒ TIP1-A_6423 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die in Tab_KPT_Betr_TI_031 dargestellten Meldezeiten an den GBV-TI für übergreifende Incidents einhalten.

Tabelle 31: Tab_KPT_Betr_TI_031 Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incident

| Anbieter | Erstinformation | SL-ID | Bearbeitungsstatus | SL-ID |
|----------------------------|-------------------|-----------|---|-----------|
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | Prio 1: <= 15 min | ITSM_0003 | Prio 1: alle 1 h Prio 2: alle 2 h Prio 3: täglich Prio 4: täglich jeweils mit 95% Quantil pro Monat | ITSM_0007 |
| | Prio 2: <= 15 min | ITSM_0004 | | ITSM_0008 |
| | Prio 3: <= 1 h | ITSM_0005 | | ITSM_0009 |
| | Prio 4: <= 1 h | ITSM_0006 | | ITSM_0010 |



Lösungszeit lokaler Incident: Bei dieser Lösungszeit handelt es sich um die Zeitspanne, innerhalb derer die Störung beseitigt wird. Sie beginnt mit dem Start der Bearbeitung der Störung und endet mit der Behebung der Störung.

☒ TIP1-A_6425 Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport

ITSM-TI-Teilnehmer DÜRFEN im 2nd/3rd-Level-Support die in Tab_KPT_Betr_TI_033 dargestellten Werte für übergreifende Incidents NICHT überschreiten.

Tabelle 32: Tab_KPT_Betr_TI_033 Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident

| Anbieter | Reaktionszeit | SL-ID |
|----------|-----------------------------------|-----------|
| | Prio 1: <= 60 min mit 95% Quantil | ITSM_0015 |

| Anbieter | Reaktionszeit | SL-ID |
|---|---|------------------------|
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | pro Monat, Prio 2: <= 60 min mit 95% Quantil | ITSM_0016 ITSM_0017 |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | pro Monat, Prio 3: <= 2 h mit 95% Quantil pro Monat, | ITSM_0018 |
| Anbieter CVC Root CA | Prio 4: <= 2 h mit 95% Quantil pro Monat | |
| Anbieter HBA | | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | | |
| Anbieter FD VSDM | | |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen | | |

Falls zur Lösung eines Incidents durch Anbieter SMC-B / HSM-B oder einen Anbieter HBA eine neue Karte herauszugeben ist, wird der Zeitraum von der Initiierung der Kartenerstellung bis zum Empfang der neuen Karte bei der Ermittlung der Reaktionszeit nicht berücksichtigt. ☒

☒ **TIP1-A_6426 Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport**

ITSM-TI-Teilnehmer DÜRFEN die Qualifikationszeiten für übergreifende Incidents aus Tab_KPT_Betr_TI_034 NICHT überschreiten.

Tabelle 33: Tab_KPT_Betr_TI_034 Qualifikationszeit übergreifender Incident für den 2nd/3rd Level Support

| Anbieter | Qualifikationszeit | SL-ID |
|---|-----------------------------------|-----------|
| | Prio 1: <= 60 min | ITSM_0019 |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | Prio 2: <= 60 min | ITSM_0020 |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | Prio 3: <= 2 h | ITSM_0021 |
| Anbieter CVC-Root-CA | Prio 4: <= 2 h | ITSM_0022 |
| Anbieter HBA | jeweils mit 95% Quantil pro Monat | |
| Anbieter SMC-B / HSM | | |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | | |
| Anbieter FD VSDM | | |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen | | |

☒

Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident: Prioritätsabhängige Zeit innerhalb der eine Erstinformation erfolgen muss und Zeit innerhalb der der aktuelle Status eines übergreifenden Incidents an den GBV TI (gematik) versendet werden muss.

☒ **TIP1-A_6427 Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport**

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die in Tab_KPT_Betr_TI_035 dargestellten Meldezeiten an den GBV-TI für übergreifende Incidents einhalten.

Tabelle 34: Tab_KPT_Betr_TI_035 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents

| Anbieter | Erstinformation | SL-ID | Bearbeitungsstatus | SL-ID |
|--|-----------------------------------|-----------|-----------------------------------|-----------|
| | Prio 1: <= 15 min | ITSM_0023 | Prio 1: alle 1 h | ITSM_0027 |
| | Prio 2: <= 15 min | ITSM_0024 | Prio 2: alle 2 h | ITSM_0028 |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | Prio 3: <= 1 h | ITSM_0025 | Prio 3: täglich | ITSM_0029 |
| | Prio 4: <= 1 h | ITSM_0026 | Prio 4: täglich | ITSM_0030 |
| Anbieter HBA | jeweils mit 95% Quantil pro Monat | | jeweils mit 95% Quantil pro Monat | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | | | |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | | | | |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | | | | |
| Anbieter CVC-Root-CA | | | | |
| Anbieter FD VSDM | | | | |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen | | | | |



☒ **TIP1-A_6428 Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport**

ITSM-TI-Teilnehmer DÜRFEN als Lösungszeit für übergreifende Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support die in Tab_KPT_Betr_TI_036 dargestellten Werte NICHT überschreiten.

Tabelle 35: Tab_KPT_Betr_TI_036 Lösungszeit Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support

| Anbieter | Lösungszeit | SL-ID |
|----------------------------|---|-----------|
| | Prio 1: Regellösungszeit: <= 2 h mit 90% Quantil pro Monat, | ITSM_0031 |
| | | ITSM_0032 |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | Prio 2: Regellösungszeit: <= 4 h mit 90% Quantil | ITSM_0033 |

| Anbieter | Lösungszeit | SL-ID |
|---|--|-----------|
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | pro Monat, Prio 3: Regellösungszeit: bis Ende nächster Werktag mit 90% Quantil pro Monat, Prio 4: Regellösungszeit: innerhalb von 5 Werktagen mit 90% Quantil pro Monat. | ITSM_0034 |
| Anbieter CVC-Root-CA | | |
| Anbieter HBA | | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | | |
| Anbieter FD VSDM | | |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen | | |



4.8.3 Problem Management

☒ TIP1-A_6503 Servicezeiten im Problem Management

Die ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die Servicezeiten des Incident Management der Anforderung TIP-A_6412 auch auf das Problem Management anwenden. ☒

Zeit bis zur Ermittlung des problemlösenden ITSM-TI-Teilnehmers: Die Zeit, in der nach der Ersterkennung, eine Anfrage zur Ermittlung der Problemlösungsverantwortlichkeit erfolgen muss.

☒ TIP1-A_6429 Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer

ITSM-TI-Teilnehmer DÜRFEN von der Ersterkennung eines Problems bis zur Anfrage zur Ermittlung des problemlösungsverantwortlichen Anbieters oder zur Übernahme der Problemlösungsverantwortung durch sie selbst die in Tab_KPT_Betr_TI_037 dargestellten Werte (Qualifizierungszeiten) NICHT überschreiten.

Tabelle 36: Tab_KPT_Betr_TI_037 Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer

| Anbieter | Zeit | SL-ID |
|------------------------------------|--|-----------|
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | < = 2h mit 95% Quantil pro Monat über alle Prioritäten | ITSM_0035 |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | | |
| Anbieter CVC-Root-CA | | |

| Anbieter | Zeit | SL-ID |
|---|------|-------|
| Anbieter HBA | | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | | |
| Anbieter FD VSDM | | |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen | | |



Meldezeit Statusinfo bei Problemen: Prioritätsabhängige Meldezeit innerhalb der eine Erstinformation (qualifizierte Aussage zu Erfassung, Kategorisierung und Priorisierung) und anschließend zyklisch der aktuelle Status an den GBV-TI (gematik) versendet werden müssen.

☒ **TIP1-A_6430 Meldezeit Statusinfo bei Problemen**

ITSM-TI-Teilnehmer **DÜRFEN** die in Tab_KPT_Betr_TI_038 dargestellten Meldezeiten für die Erstinformation und den Bearbeitungsstatus von Problemen an den GBV TI **NICHT** überschreiten.

Tabelle 37: Tab_KPT_Betr_TI_038 Meldezeit Statusinfo bei Problemen

| Anbieter | Erst-information | SL-ID | Bearbeitungs-status | SL-ID |
|---|-----------------------------------|------------------------|------------------------------------|------------------------|
| | Prio 1: <= 2h Prio 2: <= 2h | ITSM_0036 ITSM_0037 | Prio 1: täglich Prio 2: täglich | ITSM_0038 ITSM_0039 |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | jeweils mit 95% Quantil pro Monat | | jeweils mit 95% Quantil pro Monat | |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | | | | |
| Anbieter CVC-Root-CA | | | | |
| Anbieter HBA | | | | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | | | |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | | | | |
| Anbieter FD VSDM | | | | |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen | | | | |



Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer: Prioritätsabhängige Zeit innerhalb der nach der Ersterkennung bzw. dem

Erhalt der Meldung, der Anbieter die Vorprüfung durchführen und mit der Problemursachenanalyse beginnen oder mit einer qualifizierten Rückmeldung ablehnen muss.

☒ **TIP1-A_6431** **Beginn** **Problem** **Bearbeitung** **durch**
problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer

ITSM-TI-Teilnehmer DÜRFEN die in Tab_KPT_Betr_TI_039 dargestellten Zeiten bis zum Beginn einer Problembearbeitung oder zur Übernahme der Problemlösungsverantwortung durch sie selbst NICHT überschreiten.

Tabelle 38: Tab_KPT_Betr_TI_039 Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer

| Anbieter | Zeitfenster | SL-ID |
|--|---------------------------|-----------|
| | Prio 1: <= 4 h | ITSM_0040 |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | Prio 2: <= 8 h | ITSM_0041 |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | Prio 3: <= 1 Werktag | ITSM_0042 |
| Anbieter CVC-Root-CA | Prio 4: <= 2 Werktage | ITSM_0043 |
| Anbieter HBA | mit 95% Quantil pro Monat | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | | |
| Anbieter FD VSDM | | |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen | | |

☒

Statusinfo durch Problemlösungsverantwortlichen: Prioritätsabhängige Meldezeiten, innerhalb derer eine Erstinformation und anschließend zyklisch der aktuelle Status eines Problems an den GBV-TI (gematik) gesendet werden müssen.

☒ **TIP1-A_6432** **Statusinfo** **bei** **Problemen** **durch** **den**
Problemlösungsverantwortlichen

ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die Meldezeiten nach Tab_KPT_Betr_TI_040 für die Erstinformation und den Bearbeitungsstatus von Problemen an den GBV-TI einhalten.

Tabelle 39: Tab_KPT_Betr_TI_040 Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen

| Anbieter | Erst-information | SL-ID | Bearbeitungs-status | SL-ID |
|----------|------------------|-----------|---------------------|-----------|
| | Prio 1: <= 2h | ITSM_0044 | Prio 1: täglich | ITSM_0046 |

| Anbieter | Erst-information | SL-ID | Bearbeitungs-status | SL-ID |
|---|--|-----------|--|-----------|
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | Prio 2: <= 2h jeweils mit 95% Quantil pro Monat | ITSM_0045 | Prio 2: täglich jeweils mit 95% Quantil pro Monat | ITSM_0047 |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | | | | |
| Anbieter CVC-Root-CA | | | | |
| Anbieter HBA | | | | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | | | |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | | | | |
| Anbieter FD VSDM | | | | |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen | | | | |



Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer:
Prioritätsabhängige Zeit innerhalb der nach der gestellten Anfrage eine Problemablehnung an den Melder erfolgt oder die Problembearbeitung begonnen wird.

☒ TIP1-A_6433 Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI Teilnehmer

Lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN mit der Problemlösungsunterstützung innerhalb der in Tab_KPT_Betr_TI_041 dargestellten Werte beginnen.

Tabelle 40: Tab_KPT_Betr_TI_041 Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer

| Anbieter | Zeitfenster | SL-ID |
|---|--------------------------------------|-----------|
| | Prio 1: <= 20 min | ITSM_0048 |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | Prio 2: <= 4 h | ITSM_0049 |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | Prio 3: <= 8 h | ITSM_0050 |
| Anbieter CVC-Root-CA | Prio 4: <= 1 Werktag | ITSM_0051 |
| Anbieter HBA | jeweils mit 95% Quantil pro Monat | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | | |
| Anbieter FD VSDM | | |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen | | |



Zeit für die Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer:

☒ **TIP1-A_6434 Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer**

Lösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer DÜRFEN die in Tab_KPT_Betr_TI_042 dargestellten Zeiten bis zur Lösung des Problems NICHT überschreiten.

Tabelle 41: Tab_KPT_Betr_TI_042 Zeit für Problemlösung durch verantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer

| Anbieter | Zeitfenster | SL-ID |
|--|-----------------------------|-----------|
| | Prio 1: <= 30 Kalendertage | ITSM_0052 |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | Prio 2: <= 40 Kalendertage | ITSM_0053 |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | Prio 3: <= 70 Kalendertage | ITSM_0054 |
| Anbieter CVC-Root-CA | Prio 4: <= 100 Kalendertage | ITSM_0055 |
| Anbieter HBA | mit 95% Quantil pro Monat | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | | |
| Anbieter FD VSDM | | |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen | | |

☒

4.8.4 Change Management

☒ **TIP1-A_6435 Reaktionszeit Produkt-RfC Bewertung**

ITSM-TI-Teilnehmer DÜRFEN für die Bewertung und Rückmeldung eines an sie übersandten Produkt-RfC die in Tab_KPT_Betr_TI_043 dargestellte Reaktionszeit NICHT überschreiten.

Tabelle 42: Tab_KPT_Betr_TI_043 Reaktionszeit Produkt-RfC Bewertung Anbieter

| Anbieter | Zeitfenster | SL-ID |
|------------------------------------|---------------|-----------|
| | <= 5 Werktage | ITSM_0056 |
| Anbieter VPN-Zugangsdienst | | |
| Anbieter Zentrale Plattformdienste | | |
| Anbieter CVC-Root-CA | | |

| Anbieter | Zeitfenster | SL-ID |
|---|-------------|-------|
| Anbieter HBA | | |
| Anbieter SMC-B / HSM-B | | |
| Anbieter TSP CVC eGK, Anbieter TSP X.509 eGK | | |
| Anbieter FD VSDM | | |
| Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen | | |

☒

4.8.5 Reporting

☒ TIP1-A_6419 Reportingfrequenz des Service Level Reports

Anbieter (ausgenommen ist TSP CVC eGK) MÜSSEN die Service Level Reports monatlich - zum Ende des Monats und bis spätestens zum 5. Werktag des Folgemonats - an den GBV TI (gematik) übermitteln (ITSM_0057). ☒

4.8.6 Datenaufbewahrung

☒ TIP1-A_6437 Datenaufbewahrung von Performancedaten

Anbieter (ausgenommen ist TSP CVC eGK) MÜSSEN die Performancedaten 6 Monate aufbewahren (ITSM_0058). ☒

Anhang A – Verzeichnisse

A1 – Abkürzungen

Tabelle 43: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis

| Kürzel | Erläuterung |
|--------------|---|
| CMS | Card Management System |
| eGK | elektronische Gesundheitskarte |
| GBV TI | Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI |
| gSMC-K | gerätespezifische Security Module Card Konnektor |
| gSMC-KT | gerätespezifische Security Module Card Kartenterminal |
| HBA | Heilberufsausweise |
| HSM-B | Hardware Security Module-B |
| ITSM | IT-Service Management |
| KOM-LE | Kommunikation Leistungserbringer |
| KT | Kartenterminal |
| OPB | Online Produktivbetrieb (Stufe 1) |
| OCSP-R Proxy | OCSP-Responder Proxy |
| QES | Qualifizierte Elektronische Signatur |
| SBV | Servicebetriebsverantwortlicher |
| SE | Serviceeinheit |
| SLA | Service Level Agreement |
| SL | Service Level |
| SMC-B | Secure Module Card-B |
| SPED | Service Provider endnutzernahe Dienste |
| SPOC | Single Point of Contact |
| SV | Serviceverantwortlicher |
| TI | Telematikinfrastuktur |
| TSP | Trust Service Provider |
| UFS | Update Flag Service |
| UHD | User Help Desk |
| VSD | Versichertenstammdaten |
| VSDD | Versichertenstammdatendienst |
| VSDM | Versichertenstammdatenmanagement |

A2 – Glossar

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

A3 – Abbildungsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Abbildung 1: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders | 26 |
| Abbildung 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support | 27 |

A4 – Tabellenverzeichnis

| | |
|---|----|
| Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_002 ITSM-TI-Teilnehmer | 9 |
| Tabelle 2: Support- und Serviceverantwortung des SPED | 13 |
| Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Servicekatalog der TI in OPB | 16 |
| Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_004 Funktionalitäten des VSDM | 17 |
| Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_005 Serviceeinheiten des Service VSDM | 17 |
| Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_008 Funktionalitäten der Signatur / Verschlüsselung | 18 |
| Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_009 Serviceeinheiten des Service Signatur / Verschlüsselung | 18 |
| Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_010 Serviceeinheiten des Service „Zugang Bestandsnetze“ | 19 |
| Tabelle 9: Tab_KPT_Betr_TI_011 Serviceeinheiten des Basisservice „Sicherer Internetzugang“ | 20 |
| Tabelle 10: Tab_KPT_Betr_TI_012 Serviceeinheiten des SPED | 20 |
| Tabelle 11: Tab_KPT_Betr_TI_013 VPN-Zugangsdienst Services | 21 |
| Tabelle 12: Tab_KPT_Betr_TI_014 Serviceeinheiten zentrale Plattformdienste | 22 |
| Tabelle 13: Tab_KPT_Betr_TI_015 Serviceeinheit CVC Root-CA | 22 |
| Tabelle 14: Tab_KPT_Betr_TI_016 Serviceeinheiten Anbieter HBA | 23 |
| Tabelle 15: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B | 23 |
| Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B | 23 |
| Tabelle 17: Tab_KPT_Betr_TI_018 Serviceeinheiten FD VSDM | 24 |
| Tabelle 18: Tab_KPT_Betr_TI_046 Serviceeinheit „X.509 nonQES eGK“ | 24 |
| Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_047 Serviceeinheit TSP CVC eGK | 24 |
| Tabelle 20: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht | 26 |
| Tabelle 21: Tab_KPT_Betr_TI_024 Servicenehmer der zentralen Plattformdienste | 35 |
| Tabelle 22: Tab_KPT_Betr_TI_025 Servicenehmer der CVC Root CA | 36 |
| Tabelle 23: Tab_KPT_Betr_TI_027 Servicenehmer des Anbieters VSDM | 40 |

| | |
|---|----|
| Tabelle 24: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen | 42 |
| Tabelle 25: Tab_KPT_Betr_TI_048 Servicezeit: Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung..... | 42 |
| Tabelle 26: Tab_KPT_Betr_TI_028 Servicezeit: Störungsmeldungen und Anfragen..... | 43 |
| Tabelle 27: Tab_KPT_Betr_TI_049 Wartungsfenster..... | 44 |
| Tabelle 28: Tab_KPT_Betr_TI_050 Produktverfügbarkeit (RU, TU)..... | 45 |
| Tabelle 29: Tab_KPT_Betr_TI_029 Reaktionszeit lokaler Incident..... | 45 |
| Tabelle 30: Tab_KPT_Betr_TI_030 Qualifikationszeit lokaler Incident für den 1st Level Support..... | 46 |
| Tabelle 31: Tab_KPT_Betr_TI_031 Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incident..... | 46 |
| Tabelle 32: Tab_KPT_Betr_TI_033 Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident..... | 46 |
| Tabelle 33: Tab_KPT_Betr_TI_034 Qualifikationszeit übergreifender Incident für den 2nd/3rd Level Support..... | 47 |
| Tabelle 34: Tab_KPT_Betr_TI_035 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents..... | 48 |
| Tabelle 35: Tab_KPT_Betr_TI_036 Lösungszeit Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support..... | 48 |
| Tabelle 36: Tab_KPT_Betr_TI_037 Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer..... | 49 |
| Tabelle 37: Tab_KPT_Betr_TI_038 Meldezeit Statusinfo bei Problemen | 50 |
| Tabelle 38: Tab_KPT_Betr_TI_039 Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer | 51 |
| Tabelle 39: Tab_KPT_Betr_TI_040 Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen | 51 |
| Tabelle 40: Tab_KPT_Betr_TI_041 Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützenden ITSM-TI-Teilnehmer | 52 |
| Tabelle 41: Tab_KPT_Betr_TI_042 Zeit für Problemlösung durch verantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer | 53 |
| Tabelle 42: Tab_KPT_Betr_TI_043 Reaktionszeit Produkt-RFC Bewertung Anbieter | 53 |
| Tabelle 43: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis | 55 |

A5 – Referenzierte Dokumente

A5.1 – Dokumente der gematik

Die nachfolgende Tabelle enthält die Bezeichnung der in dem vorliegenden Dokument referenzierten Dokumente der gematik zur Telematikinfrastruktur. Der mit der vorliegenden Version korrelierende Entwicklungsstand dieser Konzepte und Spezifikationen wird

pro Release in einer Dokumentenlandkarte definiert, Version und Stand der referenzierten Dokumente sind daher in der nachfolgenden Tabelle nicht aufgeführt. Deren zu diesem Dokument passende jeweils gültige Versionsnummer sind in der aktuellsten, von der gematik veröffentlichten Dokumentenlandkarte enthalten, in der die vorliegende Version aufgeführt wird.

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

A5.2 – Weitere Dokumente

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

Anhang B – Anforderungshaushalt

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|-----------------------------------|---|----------------------------|---|
| KOM-LE-A_2270 | Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice KOM-LE | TIP1-A_6365 | Service- und Supportverantwortung des Anbieters Fachdienste KOM-LE |
| KOM-LE-A_2271 | Verantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Produkttypen für KOM-LE | TIP1-A_6387 | Produktverantwortung des SPED |
| KOM-LE-A_2272 | Erbringung von Services für KOM-LE durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6365 | Serviceeinheiten des SPED |
| KOM-LE-A_2273 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements für die Serviceeinheit KOM-LE | TIP1-A_6388 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten |
| KOM-LE-A_2274 | Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice KOM-LE | TIP1-A_6378 | Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED |
| TIP1-A_4853 | Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Basisservices | TIP1-A_6365 | Serviceeinheiten des SPED |
| TIP1-A_4854 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6367 | Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-Services |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|-----------------------------------|--|----------------------------|---|
| TIP1-A_4854 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6359 | Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4854 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6360 | Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4856 | Delegation von Aufgaben durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste an Anbieter, Hersteller und Drittanbieter | TIP1-A_6415 | Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben |
| TIP1-A_4857 | Produktverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Produkttypen der TI-Plattform | TIP1-A_6387 | Produktverantwortung des SPED |
| TIP1-A_4858 | Bereitstellung von Serviceeinheiten der TI-Plattform durch den Service Provider Endnutzer-nahe Dienste | TIP1-A_6365 | Serviceeinheiten des SPED |
| TIP1-A_4859 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6388 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten |
| TIP1-A_4860 | Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern | TIP1-A_6389 | Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4861 | Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6390 | Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4862 | Bereitstellung eines UHD für berechtigte Servicenehmer | TIP1-A_6391 | Bereitstellung eines 1st Level User Help Desk durch den SPED |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|--|-----------------|--|
| TIP1-A_4863 | Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs des UHD durch den Service Provider für Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6392 | Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der 1st-Level-UHDs |
| TIP1-A_4864 | Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Basisservices der TI-Plattform | TIP1-A_6378 | Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED |
| TIP1-A_4865 | Weiterleitung von Meldungen an weitere Service Provider durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6393 | Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen |
| TIP1-A_4866 | Erreichbarkeit des UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6414 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit |
| TIP1-A_4866 | Erreichbarkeit des UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6413 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit |
| TIP1-A_4867 | Quittierung der Annahme einer Meldung durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste an den meldenden Anwender | entfällt | |
| TIP1-A_4868 | Informationen über den Bearbeitungsstatus durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste an den Anwender | TIP1-A_6395 | Informationen über den Bearbeitungsstatus |
| TIP1-A_4869 | Wissenstransfer über den organisatorischen Aufbau und die Inhalte des 1st Level Supports durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste an die gematik | entfällt | |
| TIP1-A_4870 | Supportleistungen des Service Providers Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6379 | Supportleistungen des SPED |
| TIP1-A_4871 | Vor-Ort-Support beim Anwender durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6396 | Vor-Ort-Support bei Anwendern durch den SPED |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|---|-----------------|---|
| TIP1-A_4872 | Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6377 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern |
| TIP1-A_4873 | Nutzung von angebotenen Leistungen weiterer Service Provider durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6381 | Nutzung der Leistungen anderer Anbieter durch den SPED |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6414 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6413 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6420 | Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6500 | Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6412 | Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6421 | Reaktionszeit lokaler Incident |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6422 | Qualifikationszeit lokaler Incident |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6423 | Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6425 | Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6426 | Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|--|-----------------|--|
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6427 | Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6428 | Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6503 | Servicezeiten im Problem Management |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6429 | Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6430 | Meldezeit Statusinfo bei Problemen |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6431 | Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6432 | Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6433 | Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4874 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6434 | Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4875 | Serviceverantwortung des Service Providers Zentrale Plattformdienste für Serviceeinheiten | TIP1-A_6397 | Serviceverantwortung des Anbieters Zentrale Plattformdienste für Serviceeinheiten |
| TIP1-A_4876 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider zentraler Plattformdienste | TIP1-A_6377 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|--|-----------------|---|
| TIP1-A_4877 | Produktverantwortung des Service Providers Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6398 | Produktverantwortung des Anbieters Zentrale Plattformdienste |
| TIP1-A_4878 | Serviceleistungen des Service Providers Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6399 | Serviceleistungen des Anbieters Zentrale Plattformdienste |
| TIP1-A_4879 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6367 | Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services |
| TIP1-A_4879 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6359 | Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4879 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6360 | Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4880 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6388 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten |
| TIP1-A_4881 | Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern | TIP1-A_6389 | Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4882 | Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6390 | Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4883 | Supportleistung des Service Providers Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6405 | Supportleistung des Anbieters Zentrale Plattformdienste |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|---|-----------------|--|
| TIP1-A_4884 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern, Herstellern und Drittanbieter im Support durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6377 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern |
| TIP1-A_4885 | Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6406 | Nutzung von angebotenen Leistungen des Anbieters der CVC-Root durch den Anbieter Zentrale Plattformdienste |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6414 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6413 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6420 | Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6500 | Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6412 | Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6421 | Reaktionszeit lokaler Incident |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6422 | Qualifikationszeit lokaler Incident |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6423 | Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6425 | Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|--|-----------------|--|
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6426 | Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6427 | Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6428 | Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6503 | Servicezeiten im Problem Management |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6429 | Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6430 | Meldezeit Statusinfo bei Problemen |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6431 | Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6432 | Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6433 | Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4886 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste | TIP1-A_6434 | Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4887 | Serviceverantwortung des Service Providers HBA/SMC-B für Serviceeinheiten | TIP1-A_6407 | Serviceverantwortung des Anbieters HBA für Serviceeinheiten |
| TIP1-A_4888 | Delegation von Aufgaben durch den Service Provider HBA/SMC-B an Anbieter und Hersteller | TIP1-A_6415 | Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|-----------------------------------|--|----------------------------|---|
| TIP1-A_4889 | Produktverantwortung des Service Providers HBA/SMC-B | TIP1-A_6408 | Produktverantwortung des Anbieters HBA |
| TIP1-A_4890 | Serviceleistungen des Service Providers HBA/SMC-B | TIP1-A_6409 | Serviceleistungen des Anbieter HBA |
| TIP1-A_4891 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6367 | Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-Services |
| TIP1-A_4891 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6359 | Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4891 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6360 | Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4892 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6388 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten |
| TIP1-A_4893 | Etablierung eines SPOC durch den Service Provider HBA/SMC-B zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern | TIP1-A_6389 | Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4894 | Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6390 | Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4895 | Supportleistung des Service Providers HBA/SMC-B | TIP1-A_4895 | Supportleistung des Anbieters HBA |
| TIP1-A_4896 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6377 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern |
| TIP1-A_4897 | Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider HBA | TIP1-A_6411 | Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter HBA |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|--|-----------------|--|
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6414 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6413 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6420 | Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6500 | Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6412 | Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6421 | Reaktionszeit lokaler Incident |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6422 | Qualifikationszeit lokaler Incident |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6423 | Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6425 | Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6426 | Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6427 | Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6428 | Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|---|-----------------|--|
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6503 | Servicezeiten im Problem Management |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6429 | Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6430 | Meldezeit Statusinfo bei Problemen |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6431 | Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6432 | Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6433 | Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4898 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B | TIP1-A_6434 | Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4911 | Serviceleistungen des Service Providers eGK | TIP1-A_6449 | Serviceleistungen des Anbieter TSP CVC eGK |
| TIP1-A_4911 | Serviceleistungen des Service Providers eGK | TIP1-A_6444 | Serviceleistungen des Anbieter TSP X.509 nonQES eGK |
| TIP1-A_4912 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider eGK | TIP1-A_6367 | Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-Services |
| TIP1-A_4912 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider eGK | TIP1-A_6359 | Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4912 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider eGK | TIP1-A_6360 | Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|-------------------------------|--|------------------------|---|
| TIP1-A_4913 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider eGK | TIP1-A_6388 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten |
| TIP1-A_4914 | Etablierung eines SPOC durch den Service Provider eGK zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern | TIP1-A_6389 | Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4915 | Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider eGK | TIP1-A_6390 | Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_4916 | Supportleistungen des Service Providers eGK | TIP1-A_6445 | Supportleistungen des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK |
| TIP1-A_4916 | Supportleistungen des Service Providers eGK | TIP1-A_6450 | Supportleistungen des Anbieters TSP CVC eGK |
| TIP1-A_4918 | Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider eGK | TIP1-A_6377 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern |
| TIP1-A_4919 | Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider eGK | TIP1-A_6451 | Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter TSP CVC eGK |
| TIP1-A_4919 | Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider eGK | TIP1-A_6446 | Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter TSP X.509 nonQES eGK |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6414 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6413 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6420 | Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6500 | Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|--|-----------------|--|
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6412 | Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6421 | Reaktionszeit lokaler Incident |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6422 | Qualifikationszeit lokaler Incident |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6423 | Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6425 | Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6426 | Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6427 | Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6428 | Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6503 | Servicezeiten im Problem Management |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6429 | Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6430 | Meldezeit Statusinfo bei Problemen |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6431 | Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|---------------------------|---|--------------------|---|
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6432 | Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6433 | Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_4920 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK | TIP1-A_6434 | Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_5060 | Service- und Supportverantwortung des Service Providers eGK | TIP1-A_6442 | Service- und Supportverantwortung des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK |
| TIP1-A_5060 | Service- und Supportverantwortung des Service Providers eGK | TIP1-A_6447 | Service- und Supportverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK |
| TIP1-A_5061 | Produktverantwortung des Service Providers eGK | TIP1-A_6443 | Produktverantwortung des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK |
| TIP1-A_5061 | Produktverantwortung des Service Providers eGK | TIP1-A_6448 | Produktverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK |
| TIP1-A_5062 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider eGK | TIP1-A_6377 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern |
| TIP1-A_5062 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider eGK | TIP1-A_6415 | Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben |
| TIP1-A_5063 | Service- und Supportverantwortung des Service Providers CVC-Root-CA | TIP1-A_6417 | Serviceverantwortung des Anbieters CVC-Root-CA für Serviceeinheiten |
| TIP1-A_5064 | Produktverantwortung des Service Providers CVC-Root-CA | TIP1-A_6418 | Produktverantwortung des Anbieters CVC-Root-CA |
| TIP1-A_5065 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6377 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern |
| TIP1-A_5066 | Serviceleistungen des Service Providers CVC-Root-CA | TIP1-A_6490 | Serviceleistungen des Anbieters CVC-Root-CA |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|--|-----------------|---|
| TIP1-A_5067 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6367 | Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-Services |
| TIP1-A_5067 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6359 | Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_5067 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6360 | Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_5068 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6388 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten |
| TIP1-A_5069 | Etablierung eines SPOC durch den Service Provider CVC-Root-CA zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern | TIP1-A_6389 | Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_5070 | Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6390 | Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs |
| TIP1-A_5071 | Supportleistungen des Service Providers CVC-Root-CA | TIP1-A_6436 | Supportleistung des Anbieters CVC-Root-CA |
| TIP1-A_5072 | Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6377 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6414 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6413 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6420 | Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|---|-----------------|--|
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6500 | Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6412 | Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6421 | Reaktionszeit lokaler Incident |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6422 | Qualifikationszeit lokaler Incident |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6423 | Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6425 | Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6426 | Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6427 | Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6428 | Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6503 | Servicezeiten im Problem Management |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6429 | Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6430 | Meldezeit Statusinfo bei Problemen |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|--|-----------------|--|
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6431 | Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6432 | Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6433 | Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_5073 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA | TIP1-A_6434 | Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer |
| TIP1-A_5129 | Bereitstellung Service Provider Report | entfällt | |
| TIP1-A_5383 | Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für „TI-nahe“ Anwendungen | TIP1-A_6365 | Serviceeinheiten des SPED |
| TIP1-A_5384 | Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwenderkomponenten | TIP1-A_6365 | Serviceeinheiten des SPED |
| TIP1-A_5385 | Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwendungen | entfällt | |
| TIP1-A_5386 | Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwenderkomponenten | TIP1-A_6378 | Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED |
| VSDM-A_2905 | Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice VSDM | TIP1-A_6365 | Serviceeinheiten des SPED |
| VSDM-A_2907 | Verantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Produkttypen für VSDM | TIP1-A_6387 | Produktverantwortung des SPED |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|-----------------------------------|---|----------------------------|---|
| VSDM-A_2908 | Erbringung von Services für VSDM durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste | TIP1-A_6368 | Serviceeinheiten des Anbieters Zentrale Plattformdienste |
| VSDM-A_2909 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements für die Serviceeinheit Intermediär VSDM | TIP1-A_6388 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten |
| VSDM-A_2910 | Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice VSDM | TIP1-A_6378 | Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED |
| VSDM-A_2912 | Service- und Supportverantwortung des Service Providers Fachdienste VSDM | TIP1-A_6439 | Service- und Supportverantwortung des Anbieter Fachdienste VSDM |
| VSDM-A_2913 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6452 | Serviceleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM |
| VSDM-A_2913 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6453 | Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM |
| VSDM-A_2913 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6377 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern |
| VSDM-A_2913 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6415 | Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben |
| VSDM-A_2914 | Produktverantwortung des Service Providers Fachdienste VSDM | TIP1-A_6441 | Produktverantwortung des Anbieter Fachdienst VSDM |
| VSDM-A_2915 | Serviceleistungen des Service Providers Fachdienste VSDM | TIP1-A_6375 | Serviceeinheiten des Anbieters Fachdienst VSDM |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|-----------------------------------|---|----------------------------|---|
| VSDM-A_2916 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6367 | Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services |
| VSDM-A_2916 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6359 | Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs |
| VSDM-A_2916 | Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6360 | Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs |
| VSDM-A_2917 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6388 | Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten |
| VSDM-A_2918 | Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Fachdienste VSDM zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern | TIP1-A_6371 | 2nd/ 3rd-Level-Support: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter |
| VSDM-A_2919 | Wahrnehmung der Mitwirkungspflichten gemäß den Richtlinien zum Betrieb der TI durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6390 | Mitwirkung im ITSM-TI durch Anbieter und SPEDs |
| VSDM-A_2920 | Supportleistungen des Service Providers Fachdienste VSDM | TIP1-A_6453 | Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM |
| VSDM-A_2921 | Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A-6453 | Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM |
| VSDM-A_2913 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6377 | Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern |

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|---|-----------------|--|
| VSDM-A_2922 | Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6454 | Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter Fachdienste VSDM |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6414 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6413 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6420 | Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs im Incident Management |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6500 | Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6412 | Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6421 | Reaktionszeit lokaler Incident |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6422 | Qualifikationszeit lokaler Incident |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6423 | Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6425 | Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6426 | Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6427 | Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| Version 1.7.0 (bisher) | AFO Titel | 1.9.0 (aktuell) | AFO Titel |
|------------------------|---|-----------------|--|
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6428 | Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im ITSM-TI-Teilnehmersupport |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6503 | Servicezeiten im Problem Management |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6429 | Qualifikationszeit für Problemerkennende ITSM-TI-Teilnehmer |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6430 | Meldezeit Statusinfo bei Problemen |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6431 | Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen ITSM-TI-Teilnehmer |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6432 | Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6433 | Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende ITSM-TI-Teilnehmer |
| VSDM-A_2923 | Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM | TIP1-A_6434 | Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche ITSM-TI-Teilnehmer |

| ID | Titel | Bemerkung |
|-------------|---|-----------------|
| TIP1-A_6362 | Aufbau und Integration der Anwendungskomponenten in die dezentrale Umgebung des Anwenders | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6363 | Unterstützung optionaler Services | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6364 | Supportverantwortung des UHD beim Anbieter VPN-Zugangsdienst bei Störungsweiterleitung | Neu hinzugefügt |

Betriebskonzept

Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| ID | Titel | Bemerkung |
|-------------|--|-----------------|
| TIP1-A_6370 | Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der SPOCs | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6372 | Kooperationsvertrag mit der gematik | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6382 | Produktverantwortung des Anbieters VPN-Zugangsdienst | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6383 | Der Anbieter VPN-Zugangsdienst stellt den Betrieb und Support für den VPN-Zugangsdienst sicher | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6385 | Bereitstellung eines UHD durch den Anbieter VPN-Zugangsdienst zur Behebung von Störungen | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6386 | Nutzung angebotener Leistungen von anderen Anbietern durch den VPN-Zugangsdienst | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6400 | Serviceverantwortung des Anbieters SMC-B / HSM-B für seine Serviceeinheiten | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6401 | Produktverantwortung des Anbieters SMC-B / HSM-B | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6402 | Serviceleistungen des Anbieter SMC-B / HSM-B | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6403 | Supportleistung des Anbieter SMC-B / HSM-B | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6404 | Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbietern durch den Anbieter SMC-B / HSM-B | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6410 | Verpflichtung zu Service Level Vereinbarungen mit den Anwendern | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6416 | Aktivierung zusätzlicher Zugänge zu Bestandsnetzen | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6419 | Reportingfrequenz des Service Level Reports | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6435 | Reaktionszeit Produkt-RfC Bewertung | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6437 | Datenaufbewahrung von Performancedaten | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6438 | Betriebsverantwortung des SPED | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6440 | Serviceverantwortung des Anbieters VPN-Zugangsdienst für die Serviceeinheit | Neu hinzugefügt |

Betriebskonzept
Online-Produktiv-Betrieb (OPB)

| ID | Titel | Bemerkung |
|-------------|--|-----------------|
| TIP1-A_6501 | Wartungsfenster | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6502 | Produktverfügbarkeit (RU, TU) | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6504 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im ITSM-TI-Teilnehmersupport in der Hauptservicezeit | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6507 | Serviceleistung der ITSM-TI-Teilnehmer im ITSM-TI-Teilnehmersupport in der eingeschränkten Servicezeit | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6456 | Regelmäßige Schulungen der DVO durch den SPED | Neu hinzugefügt |
| TIP1-A_6457 | Vorlage eines Mustervertrages durch den SPED | Neu hinzugefügt |