

## Einführung der Gesundheitskarte

# Betriebskonzept

## Online-Rollout (Stufe 1)

Version: 1.7.0  
Revision: \main\rel\_online\rel\_ors1\27  
Stand: 17.07.2015  
Status: freigegeben  
Klassifizierung: öffentlich  
Referenzierung: [gemKPT\_Betr\_ORIS1]

## Dokumentinformationen

### Änderungen zur Vorversion

Aufnahme von KOM-LE als zusätzliche Anwendung:

- Ergänzung der anwendergerichteten Services um den „Verzeichnisdienst-Basisservice“ den Anwendungsservice KOM-LE
- Einarbeitung der Serviceeinheit Verzeichnisdienst in die „Zentralen Dienste“
- Einarbeitung der Serviceeinheit KOM-LE in die „Endnutzernahen Dienste“
- Ergänzung der TI-nahen Anwendungen um die zu erprobenden KOM-LE Clients
- Zuweisung der Service- und Servicebetriebsverantwortung für die Erprobung von KOM-LE an die gematik Projektorganisation

Einarbeitung einer Korrektur im Zusammenhang mit Errata R1.4.6 korrespondierend zur [gemRL\_Betr\_TI] Version 1.7.4.

### Dokumentenhistorie

Version	Datum	Kap./Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
0.6.0	20.09.12		Einarbeitung Kommentare der Gesellschafter	P77
1.0.0	15.10.12		Ergänzende Änderungen	P77
1.1.0	12.11.12		Einarbeitung Kommentare aus der übergreifenden Konsistenzprüfung	P77
1.2.0	06.06.13		Einarbeitung CR 66, 69, 70 und 168 und Kommentare LA	P77
1.3.0	15.08.13		Einarbeitung gemäß Änderungsliste	PL P77
1.4.0	23.09.13	4.7	CR 662: Anpassung Produktverfügbarkeit für VPN-Zugangsdienst und Intermediär in RU/TU	P77
1.5.0	21.02.14	Kap 3.4.8 Kap.4.7	S. 40ff, Tab. 2 – Dopplungen gelöscht Tab. 3, SP 25 für „SP CVC Root“ gestrichen und durch „nicht relevant“ ersetzt	P77
1.6.0	17.06.14	4.8	Einarbeitung der Änderungen P11: C_4138: - Anpassung Dateiname für Service Provider Report	P77
			Ergänzung der KOM-LE Änderungen und Einarbeitung einer Korrektur im Zusammenhang mit Errata R1.4.6 korrespondierend zur [gemRL_Betr_TI] Version 1.7.4	

# Betriebskonzept

## Online-Rollout (Stufe 1)

Version	Datum	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
1.7.0	17.07.15		freigegeben	gematik

---

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>Dokumentinformationen</b> .....	<b>2</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Einordnung des Dokumentes</b> .....	<b>7</b>
1.1 Zielsetzung .....	7
1.2 Zielgruppe .....	7
1.3 Geltungsbereich .....	7
1.4 Abgrenzung des Dokuments .....	7
1.5 Methodik .....	8
1.5.1 Anforderungen .....	8
<b>2 Grundlagen des Betriebs in der Erprobungsphase im ORS1</b> .....	<b>9</b>
2.1 Gegenstand des Betriebs im Online-Rollout (Stufe 1) .....	9
2.2 Übergreifendes IT-Service-Management der TI .....	9
2.3 Einordnung in die Projektphasen .....	10
<b>3 Servicearchitektur in der Erprobungsphase im ORS1</b> .....	<b>11</b>
<b>3.1 Rollen in der Service- und Produktverantwortung</b> .....	<b>11</b>
3.1.1 Rolle der gematik im Rahmen des Online-Rollout (Stufe 1) .....	12
3.1.2 Service Provider (SP) .....	13
3.1.3 Hersteller (H) .....	14
3.1.4 Anbieter (A) .....	14
3.1.5 Betreiber .....	14
3.1.6 Anwender .....	14
3.1.7 Professionelle endnutzernahe Dienstleister (PED) .....	15
3.1.8 Drittanbieter .....	15
<b>3.2 Servicekonzept</b> .....	<b>15</b>
3.2.1 Begriffserläuterungen .....	16
3.2.1.1 „TI-nahe“ Anwendungen (clientseitig) .....	16
3.2.1.2 TI-Service .....	17
3.2.1.3 Anwenderkomponente .....	17
3.2.1.4 Serviceeinheit .....	17
3.2.2 Servicearchitektur ORS1 .....	17
3.2.2.1 Servicekatalog .....	17
3.2.2.2 Zerlegung Anwendungsservice VSDM .....	20
3.2.2.3 Zerlegung Anwendungsservice KOM-LE .....	21
3.2.2.4 Zerlegung Basisservice Signatur und Verschlüsselung .....	23
3.2.2.5 Zerlegung Basisservice „Einbindung Bestandsnetze“ .....	24
3.2.2.6 Zerlegung Basisservice „Sicherer Internetzugang“ .....	25
<b>3.3 Betreibermodell</b> .....	<b>26</b>

3.3.1	Service Provider „Endnutzernahe Dienste (SPED)“ .....	28
3.3.2	Service Provider „Zentrale Plattformdienste (SPZD)“ .....	28
3.3.3	Service Provider „Fachdienst VSDM (SPFD VSDM)“ .....	28
3.3.4	Service Provider „HBA/SMC-B (SP HBA/SMC-B)“ .....	28
3.3.5	Service Provider „eGK (SP eGK)“ .....	29
3.3.6	Service Provider „CVC-Root-CA“ .....	29
3.3.7	Betreibermatrix .....	29
<b>3.4</b>	<b>Supportkonzept .....</b>	<b>35</b>
3.4.1	Begriffserläuterungen .....	35
3.4.2	Supportstruktur .....	35
3.4.3	1st Level: SP eGK für Versicherte .....	38
3.4.4	1st Level: User Help Desk (UHD) für Anwender und PED .....	38
3.4.5	1st Level: SP HBA/SMC-B für Anwender .....	39
3.4.6	2nd/ 3rd Level: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Service Provider .....	39
3.4.7	Koordination von Anbietern und Herstellern sowie Drittanbieter im Support durch den Service Provider .....	39
3.4.8	Support- und Lösungsverantwortung .....	40
<b>4</b>	<b>Verantwortlichkeiten und Leistungen der Service Provider in der Erprobungsphase im ORS1 .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1</b>	<b>Service Provider Endnutzernahe Dienste .....</b>	<b>45</b>
4.1.1	Verantwortlichkeiten .....	45
4.1.2	Serviceleistungen .....	47
4.1.2.1	<i>Serviceleistungen</i> .....	47
4.1.2.2	<i>Spezifische Anforderungen an den UHD</i> .....	49
4.1.2.3	<i>Spezifische Anforderungen an die Servicebereitstellung für KOM-LE</i> .....	51
4.1.3	Supportleistungen .....	52
4.1.4	Service Provider endnutzernahe Dienste als Servicenehmer .....	53
4.1.5	Servicequalitäten .....	53
<b>4.2</b>	<b>Service Provider Zentrale Plattformdienste .....</b>	<b>53</b>
4.2.1	Verantwortlichkeiten .....	54
4.2.2	Serviceleistungen .....	54
4.2.3	Supportleistungen .....	55
4.2.4	Service Provider Zentrale Plattformdienste als Servicenehmer .....	56
4.2.5	Servicequalitäten .....	56
<b>4.3</b>	<b>Service Provider HBA/SMC-B .....</b>	<b>56</b>
4.3.1	Verantwortlichkeiten .....	57
4.3.2	Serviceleistungen .....	57
4.3.3	Supportleistungen .....	58
4.3.4	Service Provider HBA/SMC-B als Servicenehmer .....	59
4.3.5	Servicequalitäten .....	59
<b>4.4</b>	<b>Service Provider eGK .....</b>	<b>59</b>
4.4.1	Verantwortlichkeiten .....	60
4.4.2	Serviceleistungen .....	60
4.4.3	Supportleistungen .....	61
4.4.4	Service Provider eGK als Servicenehmer .....	62
4.4.5	Servicequalitäten .....	62
<b>4.5</b>	<b>Service Provider Fachdienste VSDM .....</b>	<b>62</b>
4.5.1	Verantwortlichkeiten .....	62

4.5.2	Serviceleistungen .....	63
4.5.3	Supportleistungen.....	64
4.5.4	Service Provider Fachdienste VSDM als Servicenehmer.....	64
4.5.5	Servicequalitäten .....	64
<b>4.6</b>	<b>Service Provider CVC-Root-CA .....</b>	<b>65</b>
4.6.1	Verantwortlichkeiten .....	65
4.6.2	Serviceleistungen .....	65
4.6.3	Supportleistungen.....	66
4.6.4	Service Provider CVC-Root-CA als Servicenehmer.....	67
4.6.5	Servicequalitäten .....	67
<b>4.7</b>	<b>Service Level.....</b>	<b>68</b>
<b>4.8</b>	<b>Service Provider Report.....</b>	<b>81</b>
<b>Anhang A - Verzeichnisse .....</b>		<b>82</b>
<b>A1 – Abkürzungen.....</b>		<b>82</b>
<b>A2 – Glossar .....</b>		<b>83</b>
<b>A3 – Abbildungsverzeichnis.....</b>		<b>83</b>
<b>A4 – Tabellenverzeichnis.....</b>		<b>83</b>
<b>A5 - Referenzierte Dokumente.....</b>		<b>84</b>
A5.1 – Dokumente der gematik.....		84
A5.2 – Weitere Dokumente .....		84

---

## 1 Einordnung des Dokumentes

---

### 1.1 Zielsetzung

Das spezifische Betriebskonzept Erprobungsphase Online-Rollout (Stufe 1) definiert die betrieblichen Anforderungen an den Betrieb der TI im Rahmen der Erprobungsphase Online-Rollout (Stufe 1). Diese Anforderungen werden in übergreifenden Spezifikationen und Produktypspezifikationen verfeinert und ergänzt und sind beim Betrieb von Produktypen der TI zu beachten. Diese Anforderungen sind als übergreifende Regelungen relevant für Interoperabilität und Verfahrenssicherheit.

### 1.2 Zielgruppe

Das Dokument richtet sich an Service Provider, sowie deren Hersteller und Anbieter von Produkten der TI.

### 1.3 Geltungsbereich

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

#### Schutzrechts-/Patentrechtshinweis

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

### 1.4 Abgrenzung des Dokuments

Anforderungen an die gematik sind aufgrund der Fokussierung auf die Verantwortlichkeiten der Service Provider kein Bestandteil dieses Dokumentes.

Die einzuhaltenden technischen Leistungsvorgaben bzw. Servicequalitäten werden in diesem Dokument nicht vollumfänglich dargestellt und sind darüber hinaus

- für die Produktypen der TI-Plattform dem Dokument [gemSpec\_Perf],

- für das Zentrale Netz, den Zeitdienst und Namensdienst dem Dokument [gemSpec\_Net),
- für den TSL-Dienst dem Dokument [gemSpec\_TSL],
- für den VPN Zugangsdienst dem Dokument [gemSpec\_VPN\_ZugD],
- für den TSP und die gematik Root-CA dem Dokument [gemSpec\_X.509\_TSP],
- für den Anwendungsservice VSDM dem Dokument [gemSysL\_VSDM],
- für den Anwendungsservice KOM-LE dem Dokument [gemSysL\_KOM-LE]

zu entnehmen.

Vorgaben und Inhalte zu den betrieblichen Mitwirkungspflichten der Service Provider sowie Anbieter und Hersteller im Rahmen des übergreifenden IT-Servicemanagements sind in den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI] enthalten.

Normative Vorgaben zu Themen, die nicht den Betrieb in der Erprobungsphase im Online-Rollout (Stufe 1) betreffen, wie z. B. Zulassung, Test/Testbetrieb, Inbetriebnahme oder der anschließende Produktivbetrieb 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 in der Erprobungsphase im ORS1

---

### 2.1 Gegenstand des Betriebs im Online-Rollout (Stufe 1)

Im Rahmen des „Online-Rollouts (Stufe 1)“ werden die Anwendungsservice VSDM und KOM-LE in einer Erprobungsphase pilotiert. Zusätzlich werden den Anwendern in der ersten Stufe des Online-Rollouts die TI Basisservices zur Nutzung bereitgestellt. Diese Basisservices ermöglichen die Nutzung von Anwendungen des Sicheren Netzes der KVen (SNK – KV-SafeNet), des Internets, die Möglichkeit der Ver-/Entschlüsselung sowie die Nutzung qualifizierter und einfacher digitaler Signaturen im Rahmen der Telematikinfrastruktur.

Die Spezifikation der bereitgestellten TI-Services sind für

- die durch die Plattform der Telematikinfrastruktur im Rahmen des ORS1 zur Verfügung gestellten Services dem Dokument [gemKPT\_Arch\_TIP],
- die durch den Anwendungsservice VSDM im Rahmen des ORS1 zur Verfügung gestellten Services dem Dokument [gemSysL\_VSDM],
- die durch den Anwendungsservice KOM-LE im Rahmen des ORS1 zur Verfügung gestellten Services dem Dokument [gemSysL\_KOM-LE]

zu entnehmen.

Die Ergebnisverantwortung für die Erbringung der Anwendungs- und Basisservices im Online-Rollout (Stufe 1) trägt die gematik als servicebetriebsverantwortliche Instanz (siehe Kapitel 3.1.1).

Die operative Erbringung der Services gegenüber dem Anwender wird durch Service Provider verantwortet (siehe Kapitel □ und Kapitel 3.3).

Die Service Provider haben in der Erprobungsphase im ORS1 die Umsetzungs- und Durchführungsverantwortung für die vereinbarten Leistungen und Funktionen.

Die Servicebeziehungen werden im Servicekonzept dargestellt (siehe Kapitel 3.2). Für den Produktivbetrieb - d. h. nach erfolgter Erprobung - kann das Betreibermodell auf Basis der im Erprobungsbetrieb gesammelten Erfahrungen angepasst werden.

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

Um die Anwendungs- und Basisservices für den Anwender in definierter Qualität erbringen zu können und die Optimierung und Erweiterbarkeit der TI zu ermöglichen, wird ein übergreifendes IT-Service-Management (ITSM) für die TI etabliert.

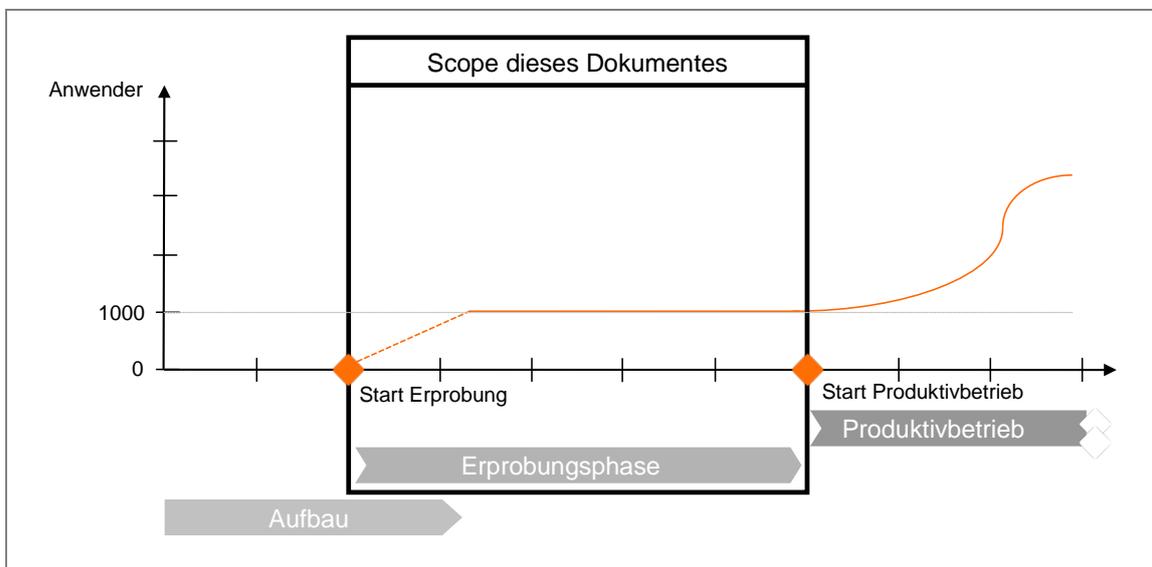
Dessen primäres Ziel ist es, eine effektive Kommunikation der an der Serviceerbringung beteiligten Service Provider sowie der Anbieter und Hersteller zu gewährleisten und so

ein koordiniertes Vorgehen bei der Behebung von Störungen und der Durchführung von Änderungen an der TI zu ermöglichen.

Die von den Service Providern sowie den Anbietern und Herstellern zu leistende Mitwirkung im IT-Service-Management 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.

### 2.3 Einordnung in die Projektphasen

Der Online-Rollout (Stufe 1) umfasst sowohl den Aufbau als auch die Erprobung der Telematikinfrastruktur mit ihren in Kapitel 2.1 benannten Anwendungs- und Basisservices. Die in diesem Betriebskonzept beschriebenen Regelungen und Vorgaben regeln den Betrieb der Telematikinfrastruktur während der Erprobungsphase ab der ersten Nutzung der TI-Services durch Anwender. Die Inbetriebnahme der Services inklusive deren Rollout bei den Anwendern ist nicht Gegenstand dieses Dokumentes.



**Abbildung 1: Betriebsgegenstand - Scope des Dokumentes**

Für den Produktivbetrieb, der mit dem bundesweiten Rollout der Services beginnt, wird dieses Dokument fortgeschrieben. Dabei wird den Erfordernissen des Produktivbetriebs, insbesondere hinsichtlich eines marktoffenen Betreibermodells und einer Skalierung der Mengengerüste Rechnung getragen. Weiterhin werden die Regelungen zur Betriebsführung für den Produktivbetrieb mit Hilfe der in der Erprobungsphase gesammelten Erkenntnisse optimiert.

---

## 3 Servicearchitektur in der Erprobungsphase im ORS1

---

Die Servicearchitektur beschreibt die Komposition der Services (im Sinne einer Servicezerlegung), d.h. als Framework die dedizierten Verantwortlichkeiten der Service Provider, ihre Interaktion als Servicegeber und -nehmer und letztendlich die für den Anwender zu erbringenden Serviceleistungen.

Um die betrieblichen Verantwortlichkeiten voneinander abzugrenzen, werden in der Servicearchitektur zu den Services zusätzlich Rollen definiert.

Das Betreibermodell konkretisiert auf dieser Basis, welche Service Provider welche Serviceeinheiten in welcher Kardinalität verantworten und welche Anbieter und Hersteller zugelassener Produkte an der Serviceerbringung beteiligt sind.

Das darauf aufbauende Supportkonzept stellt die Grundsätze des Supports dar und konkretisiert serviceübergreifend, welche Rollen des Betreibermodells welche Supportleistungen erbringen.

### 3.1 Rollen in der Service- und Produktverantwortung

In den folgenden Kapiteln werden die Rollen der am Betrieb der TI Beteiligten definiert. Die folgende Grafik gibt einen ersten Überblick über die Einordnung der Rollen in die Verantwortungsbereiche und das Verhältnis der Rollen untereinander.

Die Serviceverantwortung ist die Verpflichtung, einen Service der Telematikinfrasturktur im Rahmen der vorgegebenen technischen und prozessualen Leistungsparameter (Servicequalität) zu erbringen.

Die Serviceerbringung basiert auf der Nutzung von zugelassenen Produkten.

Die Produktverantwortung ist die Verpflichtung eines Anbieters/Herstellers, die Anforderungen an einen Produkttyp im Rahmen der Bereitstellung umzusetzen und einzuhalten.

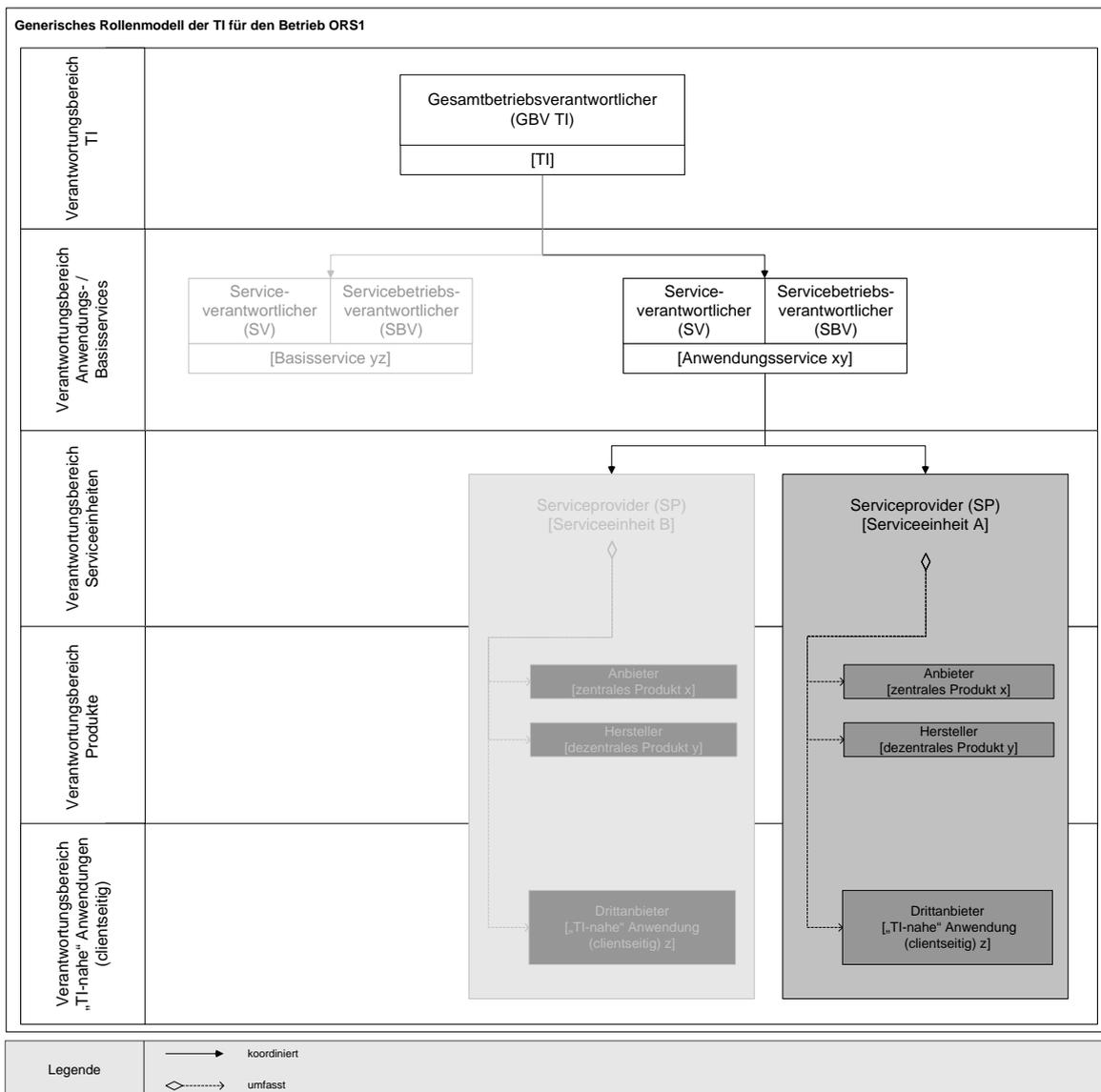


Abbildung 2: Servicearchitektur – Verantwortungsbereiche und Beziehungen der Rollen in der Erprobungsphase

### 3.1.1 Rolle der gematik im Rahmen des Online-Rollout (Stufe 1)

Die gematik nimmt gemäß §291a Abs.7 SGB V <sup>1</sup> die Rollen des Gesamtbetriebsverantwortlichen der TI (GBV TI) wahr.

- In der Rolle als Gesamtbetriebsverantwortlichen der TI ist die gematik als Organisation verantwortlich für die strategische Ausrichtung der TI gemäß

<sup>1</sup> Der Spitzenverband Bund der Krankenkassen, die Kassenärztliche Bundesvereinigung, die Kessenzahnärztliche Bundesvereinigung, die Bundesärztekammer, die Bundeszahnärztekammer, die Deutsche Krankenhausgesellschaft [...] schaffen die für die Einführung und Anwendung der elektronischen Gesundheitskarte, insbesondere des elektronischen Rezeptes und der elektronischen Patientenakte, erforderliche interoperable und kompatible Informations-, Kommunikations- und Sicherheitsinfrastruktur (Telematikinfrastuktur). Sie nehmen diese Aufgabe durch **eine Gesellschaft für Telematik** nach Maßgabe des § 291b wahr, die die **Regelungen** zur Telematikinfrastuktur trifft sowie deren **Aufbau und Betrieb** übernimmt.

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.

In dieser Rolle gewährleistet die gematik als Organisation die Einhaltung der Interoperabilität, Sicherheit und Verfügbarkeit in der Betriebsphase der TI. Ihr obliegt dabei insbesondere die Steuerung und Koordination der Service Provider im Rahmen zuständigkeitsübergreifender Fragestellungen.

- Der operative IT-Betrieb bzw. die Herstellung von Produkten der TI gehört nicht zum Aufgabenumfeld der gematik.

Die gematik nimmt die Rolle des Serviceverantwortlichen (SV) und Servicebetriebsverantwortlichen (SBV) für die Anwendungs- und Basisservices in den Ausprägungen SV VSDM, SV KOM-LE, SV TI-Plattform, SBV VSDM, SBV KOM-LE und SBV TI-Plattform wahr.

- In der Rolle als Serviceverantwortlicher für die Anwendungs- und Basisservices ist die gematik als Organisation verantwortlich für die Zweckmäßigkeit der definierten Anwendungsservices bzw. des gemeinsam genutzten TI-Plattform-Services (inkl. der Basisservices). Die Zweckmäßigkeit definiert sich aus der Erfüllung der Lasten ihrer Auftraggeber bzw. Stakeholder.
- In der Rolle als Serviceverantwortlicher für die Anwendungs- und Basisservices ist die gematik verantwortlich für die Initiierung und Koordination der Realisierung der Anwendungs- und Basisservices sowie der Testung der Services und deren kontinuierlicher Weiterentwicklung.
- In der Rolle als Servicebetriebsverantwortlicher für Anwendungs- und Basisservices ist die gematik als Organisation für die Einhaltung der Interoperabilität, Sicherheit und Verfügbarkeit der Anwendungsservices bzw. des TI-Plattform-Service gemäß den Vorgaben verantwortlich und koordiniert als Organisation die Serviceerbringung in einer Ende-zu-Ende-Betrachtung aus Sicht des Anwenders.
- Die Rollen Serviceverantwortlicher bzw. Servicebetriebsverantwortlicher werden grundsätzlich einmalig je Anwendungsservice bzw. für den TI-Plattform-service ausgeprägt.
- In der Erprobungsphase zum Online-Rollout (Stufe 1) werden die Rollen SV bzw. SBV für VSDM, KOM-LE und die TI-Plattform durch die Projektorganisationen der gematik wahrgenommen.

### **3.1.2 Service Provider (SP)**

Ein Service Provider der TI im Verständnis des vorliegenden Dokumentes ist eine Organisation, die Services gegenüber Anwendern oder anderen Servicenehmern erbringt.

Service Provider existieren in zwei Typen:

- TI-interne Service Provider stellen anderen Service Providern Serviceeinheiten der TI zur Nutzung bereit.

- TI-externe Service Provider stellen Anwendern Anwendungen, TI-Services oder Anwenderkomponenten bereit.

Service Provider haben die Serviceverantwortung gegenüber ihren Servicenehmern und setzen im Rahmen der Serviceerbringung zugelassene Produkte von Anbietern oder Herstellern ein. Service Provider koordinieren gegenüber ihren Servicenehmern im Rahmen ihrer Service- und Supportverantwortung Anbieter und Hersteller sowie benötigte Zulieferungen von Service Providern der TI oder Drittanbietern. Service Provider 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 Rolle Service Provider wird in den folgenden Kapiteln sowie in Kapitel 3.3 für die einzelnen Serviceeinheiten differenziert.

### **3.1.3 Hersteller (H)**

Hersteller stellen ein dezentrales 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.

Hersteller haben die Produktverantwortung für ein dezentrales Produkt. Dies beinhaltet die Erfüllung von den an den Produkttyp gestellten Anforderungen.

### **3.1.4 Anbieter (A)**

Anbieter haben die Produktverantwortung für ein zentrales Produkt. Sie verantworten den Betrieb einer zentralen Produktinstanz. Der Anbieter ist dabei die rechtlich und wirtschaftlich verantwortliche Organisation für die Produktinstanz. Anbieter können im Rahmen einer Vereinbarung Aufgaben an einen Betreiber delegieren.

### **3.1.5 Betreiber**

Betreiber sind im Auftrag eines Anbieters für die operativen Betriebsführung einer zentralen Produktinstanz oder Teile einer zentralen Produktinstanz verantwortlich.

Ihr Aufgabenbereich ist variabel und muss in einer Vereinbarung zwischen Anbieter und Betreiber festgelegt werden. Der Anbieter TI bleibt dabei die rechtlich und wirtschaftlich verantwortliche Organisation für die Produktinstanz.

### **3.1.6 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.

Als Anwender der TI werden dabei sowohl diejenigen Leistungserbringer bezeichnet, die tatsächlich mit dem IT-System arbeiten (es nutzen) als auch die eine Nutzung veranlassen und insofern für die bestimmungsgemäße Nutzung der Systeme verantwortlich sind.

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, trägt die Organisation die Betriebsverantwortung und nicht deren einzelne Anwender, die die TI nutzen.

### **3.1.7 Professionelle endnutzernahe Dienstleister (PED)**

Professionelle endnutzernahe Dienstleister (PED) sind bestehende (interne/externe) Dienstleister der Anwender. Die PEDs unterstützen die Anwender in der Erprobungsphase

- bei der Installation, der Integration, dem Aufbau und der Inbetriebnahme,
- während des Betriebs in allen Fragen zur Nutzung und zum Betrieb
- sowie durch Schulungen zur Nutzung

der dezentralen Komponenten der Telematikinfrastruktur.

### **3.1.8 Drittanbieter**

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

Drittanbieter im ORS1 sind durch die gematik beauftragte Hersteller von Primärsystemen und Clients (für QES und Auth). Drittanbieter werden durch den SPED in die Service- und Supportkette integriert.

## **3.2 Servicekonzept**

Das Servicekonzept beschreibt die Abhängigkeiten der Serviceeinheiten im Rahmen der Erbringung der für den ORS1 definierten Anwendungs- und Basisservices.

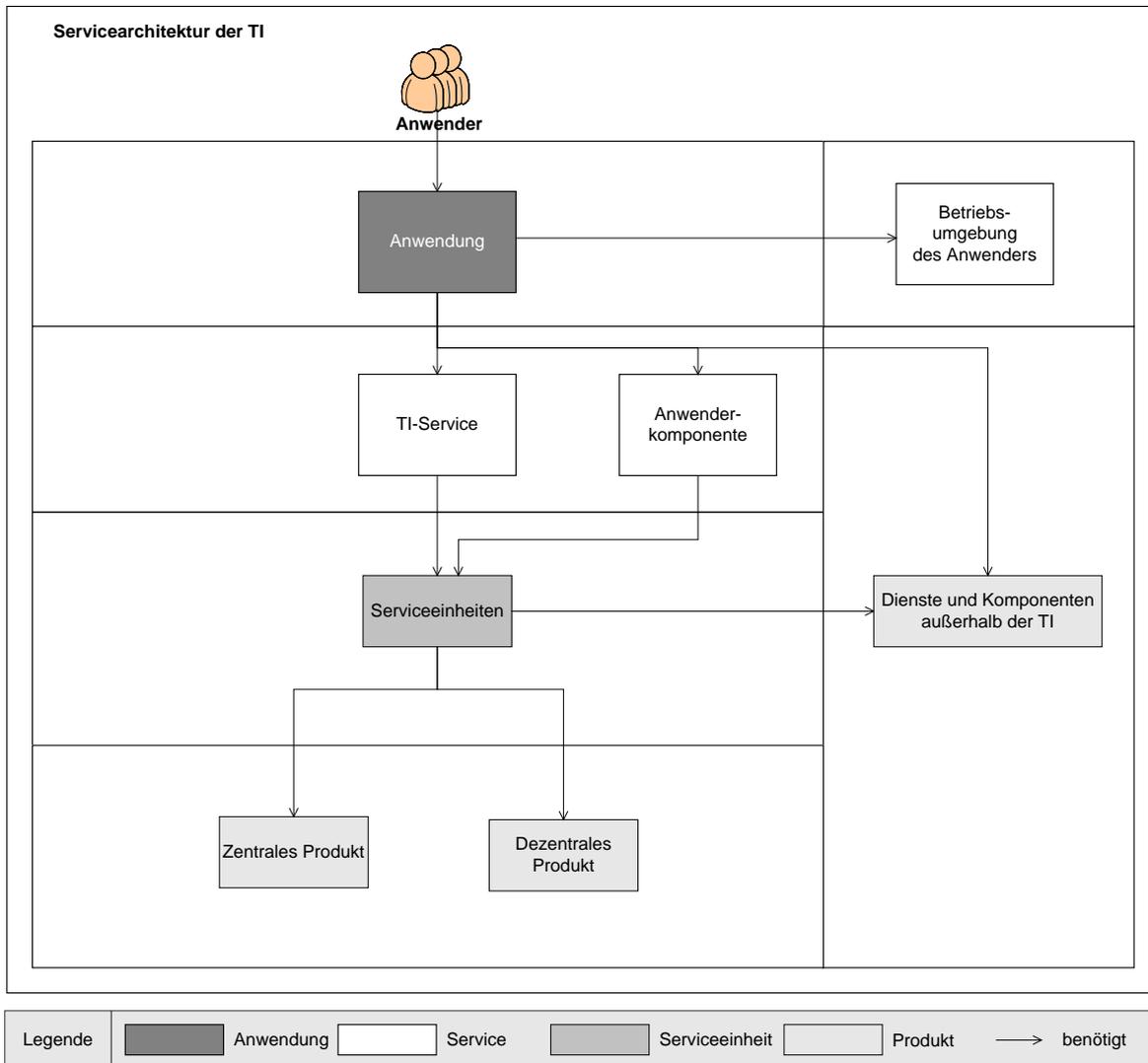
Anhand der fachlogischen Abhängigkeiten werden die Leistungsbeziehungen zwischen den Beteiligten aufgezeigt und Servicegeber und Servicenehmer benannt. Die aufgezeigten Leistungsbeziehungen werden durch die Service Provider ausgeprägt.

Service Provider definieren die TI-nahen Leistungen, die sie ihren Servicenehmern zur Verfügung stellen (Business-Servicekatalog) und spezifizieren benötigte TI-nahe Leistungen anderer Servicegeber (Technischer Servicekatalog).

Die vollständigen Leistungsparameter der Serviceeinheiten des jeweiligen Service Providers sind in diesem Dokument nicht abschließend spezifiziert und werden durch den jeweiligen Service Provider in der Angebots- und Konzeptionsphase im Einvernehmen mit dem zuständigen Auftraggeber (gematik und Fachdiensteanbieter) weiter konkretisiert.

Der jeweilige Service Provider ist in der Verantwortung, dass alle zu seiner Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Service Provider definiert sind. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Leistungsbeziehungen zwischen den Service Providern (im Sinne von Underpinning Contracts) nicht bilateral vereinbart, sondern durch die Auftraggeber der Service Provider zentral festgelegt werden.

Die folgende Grafik veranschaulicht das generische Modell der Servicearchitektur und verdeutlicht den Zusammenhang der Begriffe, die in den nachfolgenden Kapiteln erläutert werden.



**Abbildung 3: Servicearchitektur - Generisches Modell der Servicearchitektur**

### 3.2.1 Begriffserläuterungen

#### 3.2.1.1 „TI-nahe“ Anwendungen (clientseitig)

Software, welche der Anwender verwendet, um die bereitgestellten TI-Services zu nutzen. Die Anwendung wird in der Betriebsumgebung des Anwenders betrieben bzw. genutzt.

Bestandteil des Servicekataloges im ORS1 sind die im Kapitel 3.2.2.1 benannten „TI-nahen“ Anwendungen. Ausschließlich für diese Anwendungen erfolgt der Support gegenüber den Anwendern über den UHD.

Alle weiteren Anwendungen gehören nicht zum Serviceportfolio der TI und sind kein benannter Gegenstand der Erprobung in ORS1.

### 3.2.1.2 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. Nach ihrer Ausprägung werden folgende Typen unterschieden:

#### **Anwendungsservice**

Unter einem Anwendungsservice der TI wird ein TI-Service verstanden, der Anwendern Funktionalität zur Durchführung von dedizierten Geschäftsfällen bereitstellt. Die im Online-Rollout (Stufe 1) bereitgestellten Anwendungsservices sind dem TI Servicekatalog in Kapitel 3.2.2.1 zu entnehmen.

#### **Basisservice**

Als Basisservice werden Services bezeichnet, die anwendungsneutral einer oder mehreren Anwendungen Funktionen bereitstellen und so deren Nutzung durch den Anwender ermöglichen bzw. den Funktionsumfang der Anwendung erweitern.

### 3.2.1.3 Anwenderkomponente

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

### 3.2.1.4 Serviceeinheit

Unter dem Begriff „Serviceeinheit“ werden alle Leistungen eines Service Providers subsumiert, welche notwendig sind, um TI-Services, Anwenderkomponenten oder Anwendungen der TI zur Nutzung bereitzustellen. Hierfür sind in einer Serviceeinheit die für die Bereitstellung benötigten Produkttypen gebündelt.

Die Serviceeinheiten werden in Kapitel 3.3 mit ihrer Zuordnung zu den Produkttypen der TI definiert.

## 3.2.2 Servicearchitektur ORS1

Die Servicearchitektur definiert den **Servicekatalog** der durch die TI den Anwendern bereitgestellten Anwendungen, Anwenderkomponenten und TI-Services. Anschließend werden die bereitzustellenden Leistungen in ihre Bestandteile zerlegt um sie im Betreibermodell verantwortlichen Serviceprovidern, Anbietern und Herstellern zuzuordnen.

### 3.2.2.1 Servicekatalog

Den Anwendern des Online-Rollout (Stufe 1) werden von der Telematikinfrastuktur folgende Leistungen zur Verfügung gestellt:

„TI-nahe“ Anwendungen (clientseitig):

- Primärsysteme zur Nutzung der Anwendungsservices VSDM und KOM-LE
- Clients (für QES und Auth)

- E-Mail-Clients zur Nutzung des Anwendungsservices KOM-LE (alternativ zum Primärsystem)

TI-Services:

- Anwendungsservice:
  - Versichertenstammdatenmanagement (VSDM),
  - Kommunikation Leistungserbringer (KOM-LE)
- Basisservices:
  - Signatur und Verschlüsselung,
  - Zugang Bestandsnetze sowie
  - Sicherer Internetzugang.

Anwender-Komponenten:

- Kartenterminal in der Ausprägung
  - eHealth Kartenterminal
  - Mobiles Kartenterminal
- Konnektor
- HBA
- SMC-B (bzw. HSM-B)
- eGK für Versicherte (Basis-Rollout)

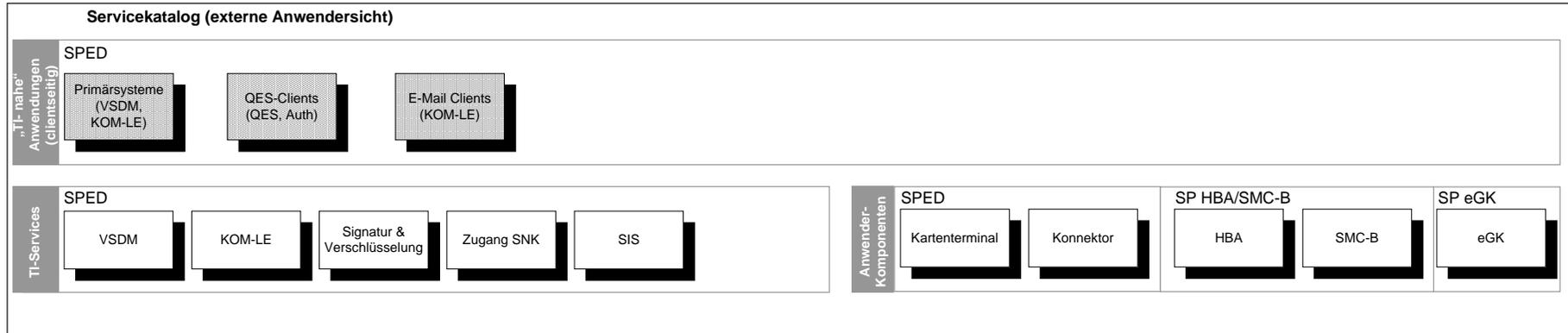


Abbildung 4: Servicearchitektur – Servicekatalog ORS1 aus Anwendersicht

### **3.2.2.2 Zerlegung Anwendungsservice VSDM**

Die an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte, Einrichtungen und Zahnärzte 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 Leistungserbringers initiiert. Dabei wird im Rahmen der Erprobung zwischen den beiden Ausprägungsformen Praxisverwaltungssystem (PVS) für niedergelassene Ärzte, Psychotherapeuten und Zahnärzte sowie Krankenhausinformationssystem (KIS) differenziert.

Krankenhäuser benötigen 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 Krankenhausinformationssystemen (KIS) die Dienste der Krankenkassen zur Online-Prüfung nutzen.

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

- Online-Prüfung mit Lesen der VSD und ggf. Aktualisierung
- Online-Prüfung der VSD (Standalone-Szenario) und ggf. Aktualisierung
- Lesen der VSD
- Lesen der Versichertendaten von der Krankenversichertenkarte KVK (sofern der Versicherte noch nicht mit einer eGK ausgestattet ist)

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

Der Anwendungsservice VSDM besteht aus den Serviceeinheiten:

- Fachdienst VSDM,
- Intermediär VSDM,
- Zugangsdienst,
- Heilberufsausweis,
- Secure Module Card Organisationen des Gesundheitswesens - (SMC-B),
- elektronische Gesundheitskarte - (eGK),
- zentrale Plattformdienste,
- mobiles Kartenterminal,
- eHealth-Kartenterminal,
- Konnektor,

- CVC-Root-CA,
- und dem Produktbaustein
- Fachmodul VSDM. Das Fachmodul VSDM ist ein Produktbaustein, der in den Produkttyp Konnektor integriert ist.

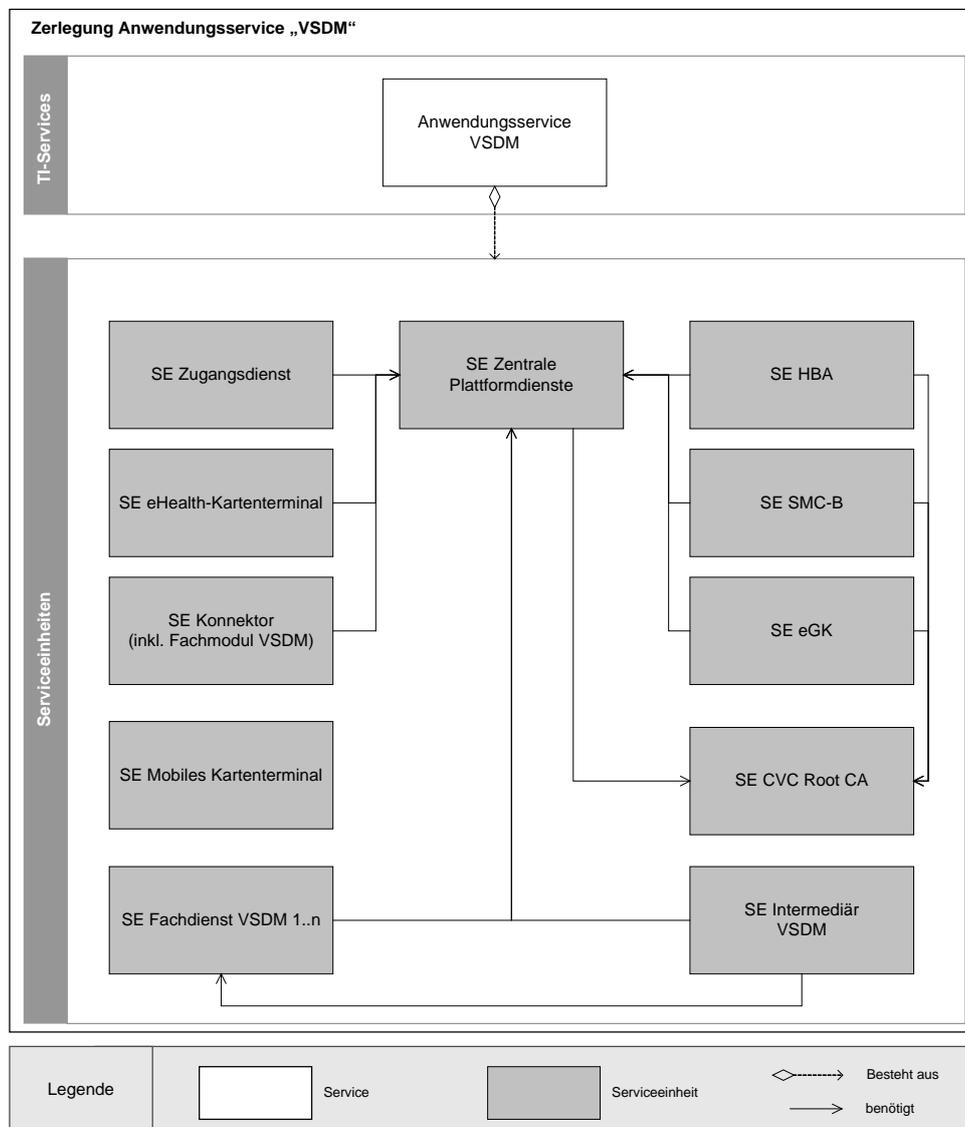


Abbildung 5: Servicearchitektur - Zerlegung Anwendungsservice „VSDM“

### 3.2.2.3 Zerlegung Anwendungsservice KOM-LE

KOM-LE ermöglicht die vertrauliche und integritätsgeschützte Kommunikation zum Austausch medizinischer Dokumente zwischen Leistungserbringern und ihren Institutionen innerhalb der Telematikinfrastuktur des Gesundheitswesens.

Der Anwendungsservice KOM-LE stellt dem Anwender folgende Funktionalitäten zur Verfügung:

- Nachrichten senden und empfangen unter Verwendung von Standardprotokollen

## Betriebskonzept

### Online-Rollout (Stufe 1)

- Integritäts- und Vertraulichkeitsschutz von Nachrichten
- Zugriff auf das Teilnehmerverzeichnis

Die Nutzung von KOM-LE erfolgt über ein geeignetes Primärsystem oder einen öffentlich verfügbaren E-Mail-Client (z.B. Outlook, Thunderbird).

Der Anwendungsservice KOM-LE besteht aus den Serviceeinheiten:

- KOM-LE,
- Verzeichnisdienst,
- Zugangsdienst,
- eHealth-Kartenterminal,
- Konnektor,
- Zentrale Platforddienste,
- OCSP-Responder Proxy - (Serviceeinheit OCSP-Responder Proxy),
- Heilberufsausweis - (Serviceeinheit HBA),
- Secure Module Card Organisationen des Gesundheitswesens – (SE SMC-B).

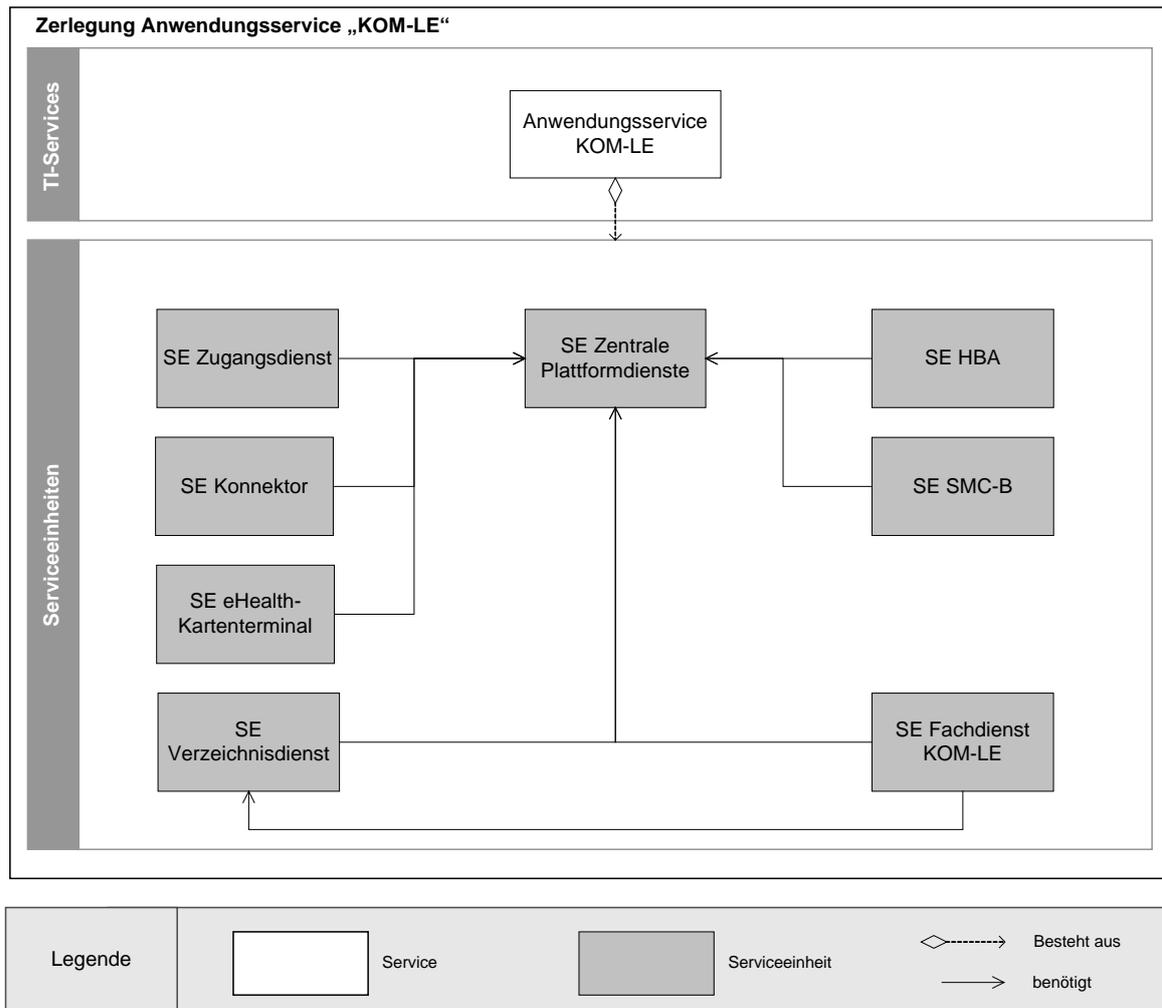


Abbildung 6: Servicearchitektur - Zerlegung Anwendungsservice „KOM-LE“

### 3.2.2.4 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:

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

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

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

- Zugangsdienst,
- zentrale Plattformdienste,

- OCSP-Responder Proxy zur Bundesnetzagentur - (OCSP-Responder Proxy),
- eHealth-Kartenterminal,
- Heilberufsausweis - (HBA),
- Konnektor,
- Secure Module Card Organisationen des Gesundheitswesens – (SMC-B),
- mobiles Kartenterminal,
- CVC-Root-CA.

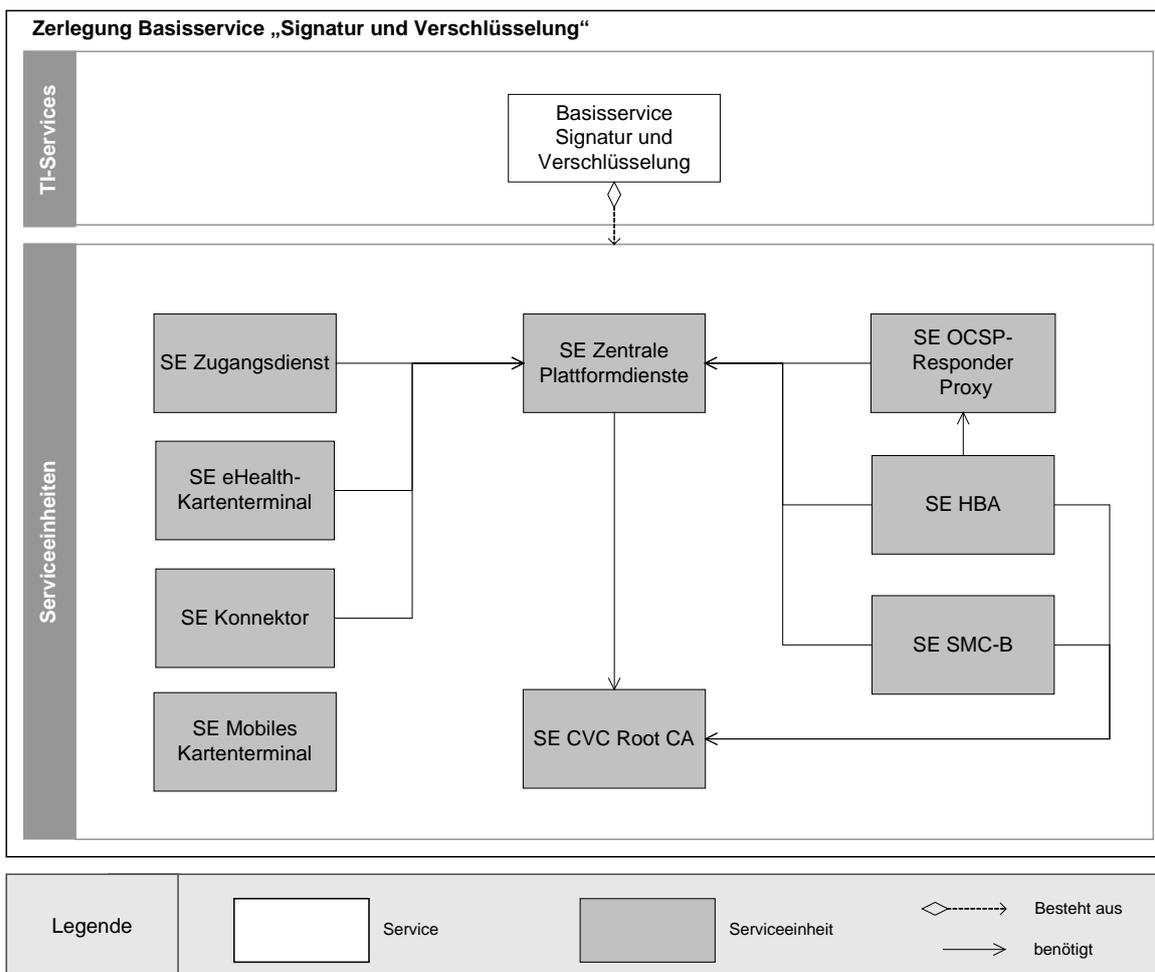


Abbildung 7: Servicearchitektur - Zerlegung Basisservice „Signatur und Verschlüsselung“

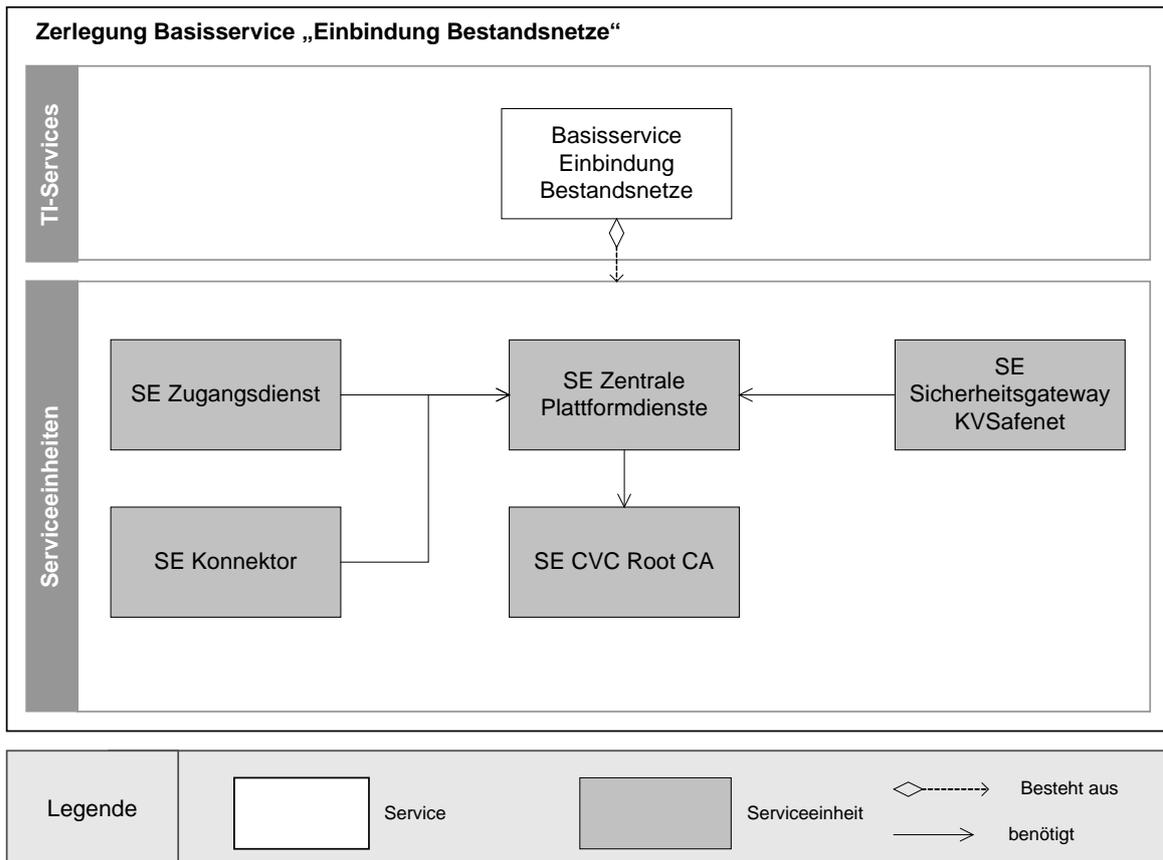
### 3.2.2.5 Zerlegung Basisservice „Einbindung Bestandsnetze“

Während der Erprobung wird die Nutzung bestehender Anwendungen und Netze durch die Leistungserbringer realisiert. Hierzu stellt der Basisservice „Einbindung Bestandsnetze“ die folgende in der [gemKPT\_Arch\_TIP] beschriebene „Leistung der TI-Plattform in der Außensicht“ als Service zur Verfügung:

- Zugang zu Bestandsnetzen

Der Basisservice „Einbindung Bestandsnetze“ besteht aus folgenden Serviceeinheiten:

- Zugangsdienst
- Konnektor
- Sicherheitsgateway KV-SafeNet
- zentrale Plattformdienste
- CVC-Root-CA



**Abbildung 8: Servicearchitektur - Zerlegung Basisservice „Einbindung Bestandsnetze“**

### 3.2.2.6 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. Dieser wird dem Anwender, wenn noch nicht vorhanden, vom Provider des Basisservices „Sicherer Internetzugang“ bereitgestellt.

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:

- Zugangsdienst,
- Konnektor,
- zentrale Plattformdienste und
- CVC-Root-CA

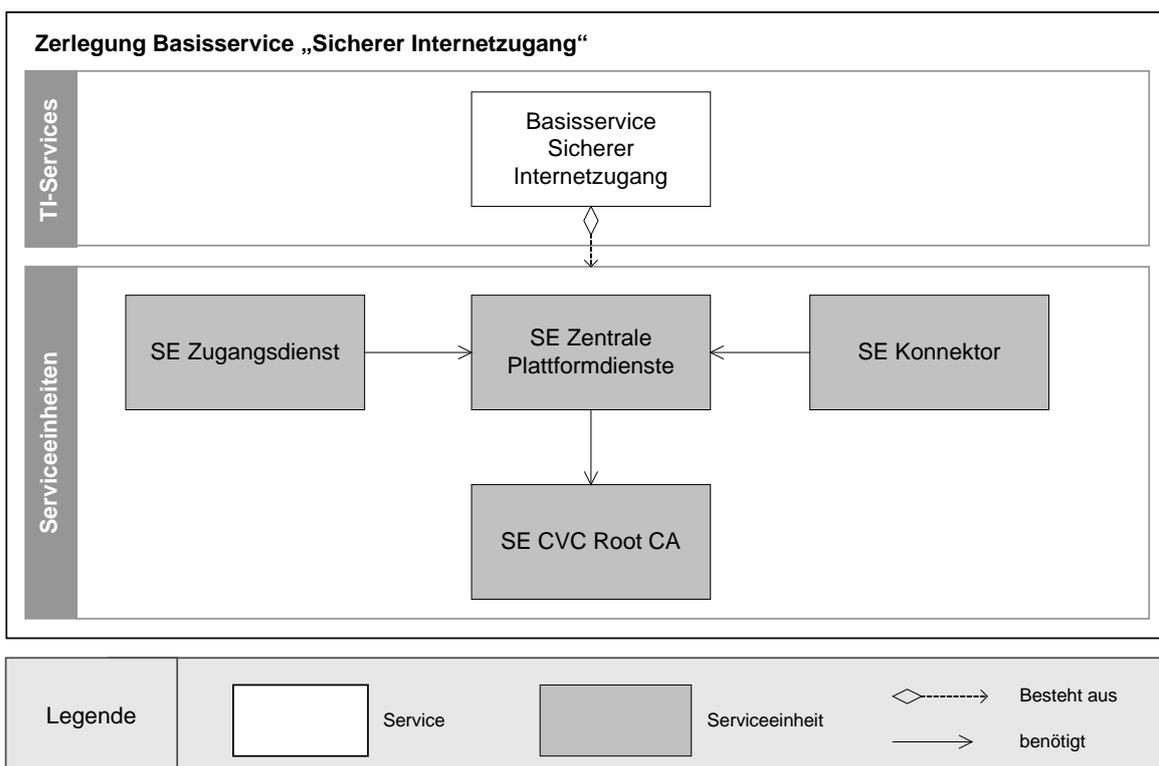


Abbildung 9: Servicearchitektur - Zerlegung Basisservice „Sicherer Internetzugang“

### 3.3 Betreibermodell

Das Betreibermodell regelt die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in der Erprobungsphase ORS1. Der Rahmen des Betreibermodells für die Erprobungsphase ist durch die Aufteilung der Lose im Vergabeverfahren „Online Rollout Stufe 1“ und neue Generation Chipkarten „G2“ sowie bestehender Strukturen im Gesundheitswesen und deren Akteure vorgegeben.

Folgende Grafik zeigt die Akteure mit deren betrieblicher Verantwortung für die jeweiligen Serviceeinheiten im Rahmen der Erprobungsphase im ORS1 im Überblick:

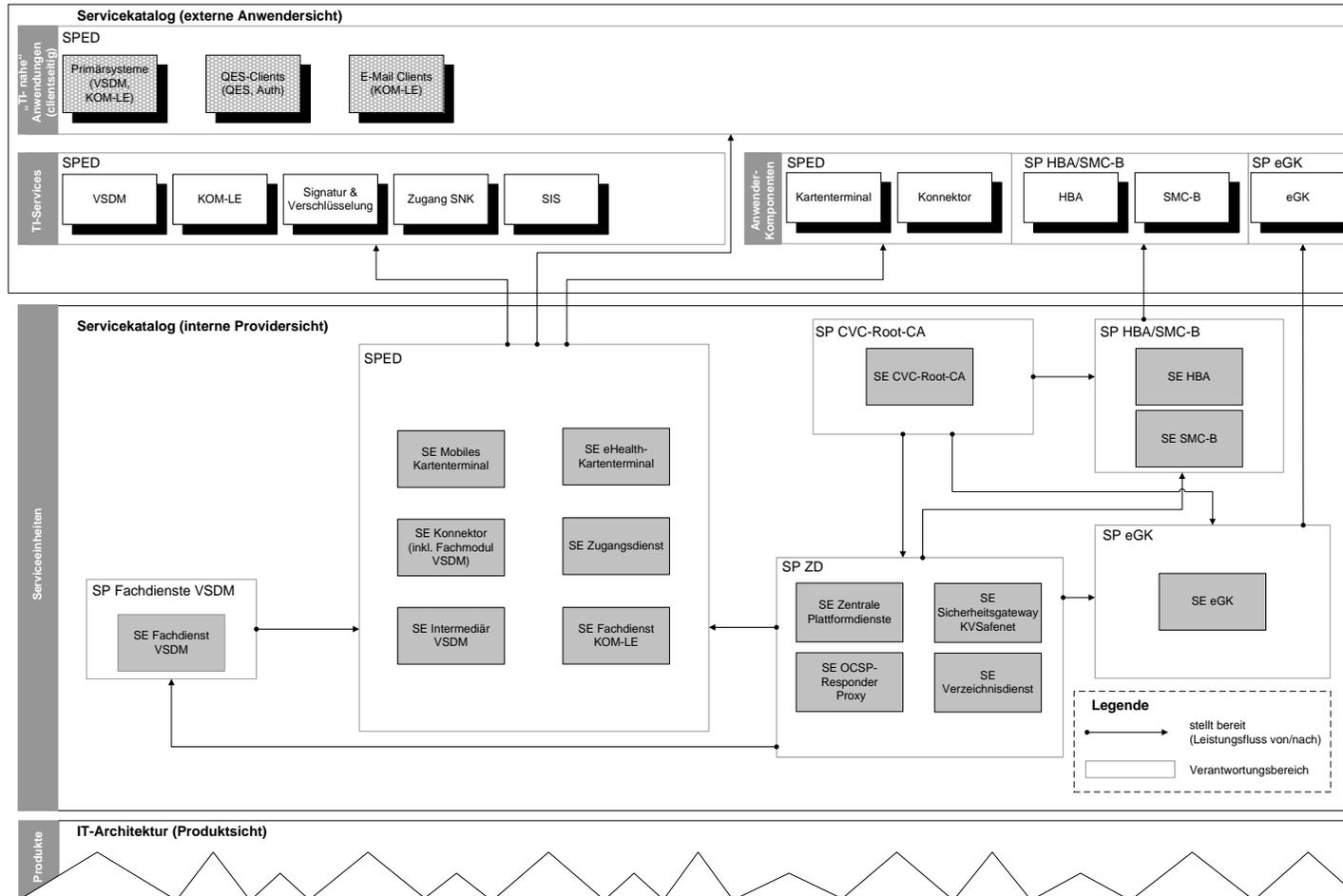


Abbildung 10: Betreibermodell - Serviceverantwortungen in der Erprobungsphase

### **3.3.1 Service Provider „Endnutzernahe Dienste (SPED)“**

Als Service Provider verantwortet der SPED gegenüber den Anwendern, dass die definierten Anwendungs- und Basisservices in der Erprobungsphase zur Verfügung stehen und ordnungsgemäß funktionieren. Im Servicekonzept nimmt der SPED somit eine besondere Aufgabe wahr und fungiert gegenüber den Anwendern als „SPOR“ (Single-Point-Of-Responsibility) hinsichtlich der Funktion und Qualität der Serviceerbringung. Die besondere Verantwortung des SPED zeichnet sich dadurch aus, dass der SPED den Anwendern einen User Help Desk zur Verfügung stellt.

Basierend auf der im vorherigen Kapitel dargestellten Servicezerlegung verantwortet der SPED die ihm in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 zugeordneten Serviceeinheiten.

Die zu erbringenden Leistungen sind in Kapitel 4 dargestellt.

Im Rahmen in der Erprobungsphase im ORS1 werden zwei SPED etabliert.

### **3.3.2 Service Provider „Zentrale Plattformdienste (SPZD)“**

Basierend auf der im vorherigen Kapitel dargestellten Servicezerlegung verantwortet der Service Provider „Zentrale Plattformdienste (SPZD)“ die ihm in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 zugeordneten Serviceeinheiten.

Im Rahmen in der Erprobungsphase im ORS1 wird ein SPZD etabliert.

Die zu erbringenden Leistungen sind in Kapitel 4 dargestellt.

### **3.3.3 Service Provider „Fachdienst VSDM (SPFD VSDM)“**

Basierend auf der im vorherigen Kapitel dargestellten Servicezerlegung verantwortet der Service Provider „Fachdienst VSDM“ die ihm in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 zugeordneten Serviceeinheiten.

Die ca. 150 Service Provider Fachdienst VSDM lassen ihre betrieblichen Leistungen durch insgesamt ca. 10 Anbieter von Rechenzentrumsdienstleistungen erbringen.

Die zu erbringenden Leistungen sind in Kapitel 4 dargestellt.

### **3.3.4 Service Provider „HBA/SMC-B (SP HBA/SMC-B)“**

Basierend auf der im vorherigen Kapitel dargestellten Servicezerlegung verantwortet der Service Provider „HBA/SMC-B“ die ihm in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 zugeordneten Serviceeinheiten.

Im Rahmen der Erprobungsphase im ORS1 werden zwei SP HBA/SMC-B etabliert.

Die zu erbringenden Leistungen sind in Kapitel 4 dargestellt.

### **3.3.5 Service Provider „eGK (SP eGK)“**

Basierend auf der im vorherigen Kapitel dargestellten Servicezerlegung verantwortet der Service Provider „eGK“ die ihm in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 zugeordneten Serviceeinheiten.

Die Rolle des Service Providers eGK wird durch den Kartenherausgeber eGK wahrgenommen.

Die Online-Dienste der Serviceeinheit eGK werden durch ca. 150 Service Provider eGK verantwortet, die die Online-Dienste von ca. 10 bis 20 Anbietern von Rechenzentrumsdienstleistungen erbringen lassen. Die Serviceeinheiten eGK sind netzwerkseitig in die Telematikinfrastruktur zu integrieren.

Die zu erbringenden Leistungen sind in Kapitel 4 dargestellt.

### **3.3.6 Service Provider „CVC-Root-CA“**

Basierend auf der im vorherigen Kapitel dargestellten Servicezerlegung verantwortet der Service Provider „CVC-Root-CA“ die ihm in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 zugeordneten Serviceeinheiten.

Im Rahmen der Erprobungsphase im ORS1 werden zwei SP CVC-Root-CA etabliert. (G1/G2)

Die zu erbringenden Leistungen sind in Kapitel 4 dargestellt.

### **3.3.7 Betreibermatrix**

Folgende Tabelle zeigt

- die Zuordnung der Serviceeinheiten zu den serviceverantwortlichen Providern,
- die den Serviceeinheiten zugeordneten Produkttypen der IT-Architektur,
- den jeweils produktverantwortlichen Anbietern bzw. Herstellern,
- sowie die jeweiligen Akteure der Rollen
- im Rahmen der Erprobungsphase im ORS1 im Überblick.

**Tabelle 1: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 Betreibermodell - Überblick zur Service- und Produktverantwortung im ORS1**

Serviceeinheit	Serviceverantw. Provider (Service Provider)	Akteure der Service Provider-Rollen	zugeordnete Produkttypen	Produktverantw. (Anbieter/Hersteller)	Akteure der Anbieter/Hersteller-Rollen	Zuständige Servicebetriebsverantw. Instanz
SE Intermediär VSDM	SPED	AN Los 1/ 2 ORS1	Intermediär VSDM	Anbieter Intermediär VSDM	AN Los 1/ 2 ORS1	SBV VSDM (gematik)
SE Zugangsdienst	SPED	AN Los 1/ 2 ORS1	VPN-Zugangsdienst	Anbieter VPN-Zugangsdienst	AN Los 1/ 2 ORS1	SBV TIP (gematik)
SE eHealth-Kartenterminal	SPED	AN Los 1/ 2 ORS1	eHealth-Kartenterminal	Hersteller eHealth-Kartenterminal	AN Los 1/ 2 ORS1	SBV TIP (gematik)
			gSMC-KT (personalisiert)	Hersteller gSMC-KT (personalisiert)	AN Los 1/ 2 ORS1	SBV TIP (gematik)
SE Mobiles Kartenterminal	SPED	AN Los 1/ 2 ORS1	Mobiles Kartenterminal	Hersteller Mobiles Kartenterminal	AN Los 1/ 2 ORS1	SBV TIP (gematik)
SE Konnektor	SPED	AN Los 1/ 2 ORS1	Konnektor	Hersteller Konnektor	AN Los 1/ 2 ORS1	SBV TIP (gematik)
			gSMC-K (personalisiert)	Hersteller gSMC-K (personalisiert)	AN Los 1/ 2 ORS1	SBV TIP (gematik)
			Fachmodul VSDM (als Produktbaustein)	Hersteller Fachmodul VSDM (als Produktbaustein)	AN Los 1/ 2 ORS1	SBV TIP (gematik)
SE „TI-nahe“ Anwendungen	SPED	AN Los 1/ 2 ORS1	n/a	Drittanbieter „TI-nahe“ Anwendung	AN Los 1/ 2 ORS1	SBV TIP/VSDM (gematik)

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Serviceeinheit	Serviceverantw. Provider (Service Provider)	Akteure der Service Provider-Rollen	zugeordnete Produkttypen	Produktverantw. (Anbieter/ Hersteller)	Akteure der Anbieter/Hersteller-Rollen	Zuständige Servicebetriebsverantw. Instanz
SE KOM-LE	SPED	AN Los 1/2 ORS1	FD KOM-LE	Anbieter FD KOM-LE	AN Los 1/2	SBV KOM-LE (gematik)
			Clientmodul KOM-LE	Hersteller Client-Modul KOM-LE	AN Los 1/2	SBV KOM-LE (gematik)
SE Sicherheitsgateway KV-SafeNet	SPZD	AN Los 3 ORS1	Sicherheitsgateway KV-SafeNet	Anbieter Sicherheitsgateway KV-SafeNet	AN Los 3 ORS1	SBV TIP (gematik)
SE OCSP- Responder Proxy	SPZD	AN Los 3 ORS1	OCSP-Responder Proxy	Anbieter OCSP- Responder Proxy	AN Los 3 ORS1	SBV TIP (gematik)
SE Verzeichnisdienst	SPZD	AN Los 3 ORS1	Verzeichnisdienst	Anbieter Verzeichnisdienst	AN Los 3	SBV TIP (gematik)
SE Zentrale Plattformdienste	SPZD	AN Los 3 ORS1	Zentrales Netz TI	Anbieter Zentrales Netz TI	AN Los 3 ORS1	SBV TIP (gematik)
			Zeitdienst	Anbieter Zeitdienst	AN Los 3 ORS1	SBV TIP (gematik)
			Namensdienst	Anbieter Namensdienst	AN Los 3 ORS1	SBV TIP (gematik)
			TSL-Dienst	Anbieter TSL-Dienst	AN Los 3 ORS1	SBV TIP (gematik)
			Trust Service Provider CVC (für	Anbieter Trust Service Provider	AN Los 3 ORS1	SBV TIP (gematik)

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Serviceeinheit	Serviceverantw. Provider (Service Provider)	Akteure der Service Provider-Rollen	zugeordnete Produkttypen	Produktverantw. (Anbieter/Hersteller)	Akteure der Anbieter/Hersteller-Rollen	Zuständige Servicebetriebsverantw. Instanz
			Komponenten)	CVC (für Komponenten)		
			Trust Service Provider x.509 nonQES (für Komponenten)	Anbieter Trust Service Provider x.509 nonQES (für Komponenten)	AN Los 3 ORS1	SBV TIP (gematik)
			gematik Root-CA	Anbieter gematik Root-CA	AN Los 3 ORS1	SBV TIP (gematik)
			Störungssampel	Anbieter Störungssampel	AN Los 3 ORS1	SBV TIP (gematik)
			Konfigurationsdienst	Anbieter Konfigurationsdienst	AN Los 3 ORS1	SBV TIP (gematik)
SE CVC-Root-CA	SP CVC-Root-CA	AN der gematik	CVC-Root (für G1)	Anbieter CVC-Root (für G1)	AN der gematik	SBV TIP (gematik)
		AN Los 5	CVC-Root (für G2)	Anbieter CVC-Root (für G2)	AN Los 5	SBV TIP (gematik)
SE Fachdienst VSDM	SP FD VSDM	KK bzw. AN der KK	VSDD	Anbieter VSDD	KK bzw. AN der KK	SBV VSDM (gematik)
			UFS	Anbieter UFS	KK bzw. AN der KK	SBV VSDM (gematik)
			CMS	Anbieter CMS	KK bzw. AN der KK	SBV VSDM (gematik)

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Serviceeinheit	Serviceverantw. Provider (Service Provider)	Akteure der Service Provider-Rollen	zugeordnete Produkttypen	Produktverantw. (Anbieter/Hersteller)	Akteure der Anbieter/Hersteller-Rollen	Zuständige Servicebetriebsverantw. Instanz
SE HBA	SP HBA/SMC-B	AN Los 3/4 G2	HBA	Hersteller HBA	AN Los 1/2 G2	SBV TIP (gematik)
			Trust Service Provider CVC (für HBA)	Anbieter Trust Service Provider CVC (für HBA)	AN Los 5 G2	SBV TIP (gematik)
			Trust Service Provider X.509 QES (für HBA)	Anbieter Trust Service Provider X.509 QES (für HBA)	AN Los 3/4 G2	SBV TIP (gematik)
			Trust Service Provider X.509 nonQES (für HBA)	Anbieter Trust Service Provider X.509 nonQES (für HBA)	AN Los 3/4 G2	SBV TIP (gematik)
SE SMC-B	SP HBA/SMC-B	AN Los 3/4 G2	SMC-B	Hersteller SMC-B	AN Los 1/2 G2	SBV TIP (gematik)
			HSM-B	Hersteller HSM-B	AN Los 1/2 G2	SBV TIP (gematik)
			Trust Service Provider CVC (für HSM-B/SMC-B)	Anbieter Trust Service Provider CVC (für HSM-B/SMC-B)	AN Los 5 G2	SBV TIP (gematik)
			Trust Service Provider X.509 nonQES (für HSM-B/SMC-B)	Anbieter Trust Service Provider X.509 nonQES (für HSM-B/SMC-B)	AN Los 3/4 G2	SBV TIP (gematik)

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Serviceeinheit	Serviceverantw. Provider (Service Provider)	Akteure der Service Provider-Rollen	zugeordnete Produkttypen	Produktverantw. (Anbieter/Hersteller)	Akteure der Anbieter/Hersteller-Rollen	Zuständige Servicebetriebsverantw. Instanz
SE eGK	SP eGK	KK bzw. AN der KK	eGK	Hersteller eGK	KK bzw. AN der KK	SBV TIP (gematik)
			Trust Service Provider CVC (für eGK)	Anbieter Trust Service Provider CVC (für eGK)	KK bzw. AN der KK	SBV TIP (gematik)
			Trust Service Provider X.509 nonQES (für eGK)	Anbieter Trust Service Provider X.509 nonQES (für eGK)	KK bzw. AN der KK	SBV TIP (gematik)

### 3.4 Supportkonzept

Aufbauend auf der Servicearchitektur wird nachfolgend das für die Erprobungsphase im ORS1 gültige Supportkonzept beschrieben. Das Supportkonzept zeigt auf,

- wie sich in der Erprobungsphase im ORS1 die Supportstruktur zusammensetzt,
- wer die Supportgeber und -nehmer sind,
- welche jeweiligen Supportlevel durch die Service Provider zu etablieren sind
- und wer welche Support- und Lösungsverantwortungen wahrzunehmen hat.

Somit ergeben sich aus dem Supportkonzept unmittelbare Gestaltungsvorgaben für jeden Service Provider, die im Kapitel 4 als formale Anforderungen definiert werden.

#### 3.4.1 Begriffserläuterungen

##### 1st Level Support

Der Begriff 1st Level Support bezieht sich auf die Entgegennahme von Meldungen/Anfragen von Anwendern oder Versicherten (Anwendersupport) im Rahmen einer vorhandenen Supportverantwortung gegenüber dem Melder. Im 1st Level Support erfolgt eine Qualifizierung der Meldung, - wenn möglich - eine Herbeiführung der Erstlösung bzw. die Weiterleitung an den 2nd Level Support. (siehe [gemRL\_Betr\_TI])

##### 2nd Level Support

Der Begriff 2nd Level Support bezieht sich auf die Herbeiführung einer Lösung/ Beantwortung von Anfragen durch den, dem 1st Level Support nachgelagerten, Service Providern.

Zur Lösungsherbeiführung koordiniert der zuständige Service Provider seine produktverantwortlichen Anbieter/Hersteller und Drittanbieter von „TI-nahen“ Anwendungen.

##### 3rd Level Support

Der Begriff 3rd Level Support bezieht sich auf die Herbeiführung einer Lösung/ Beantwortung von Anfragen durch den, dem 2nd Level Support nachgelagerten, Service Provider.

Zur Lösungsherbeiführung koordiniert der zuständige Service Provider seine produktverantwortlichen Anbieter/Hersteller und Drittanbieter von „TI-nahen“ Anwendungen.

#### 3.4.2 Supportstruktur

Die Supportstruktur der Erprobungsphase im ORS1 ist an den Servicenehmern ausgerichtet.

Die sich hieraus ergebenden Supportnehmer sind:

- **Die Versicherten:** Die Versicherten erhalten in der Erprobung Support durch die Kartenherausgeber als Service Provider der eGK.
- **Die Anwender bzw. deren PED:** Die Anwender bzw. Leistungserbringer nehmen innerhalb der Erprobungsphase im ORS1 eine zentrale Rolle ein. Für den Anwender wird daher eine zentrale Kommunikationsschnittstelle - in Form eines User Help Desks (UHD) - für Supportanfragen etabliert.

Der User Help Desk bildet für den Anwender den 1st Level Support für alle TI-Services, „TI-nahe“ Anwendungen im Zusammenhang mit der Serviceerbringung. Der UHD wird durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste verantwortet.

Wird der Anwender durch einen PED unterstützt, ist dieser berechtigt, die Supportleistungen des User Help Desks in Anspruch zu nehmen.

- **Die Service Provider:** Alle Service Provider etablieren - sowohl für den nachgelagerten Anwendersupport (im Sinne eines 2nd Level) als auch für den erforderlichen (wechselseitigen) Service-Provider-Support (im Sinne eines 2nd/3rd Level) - jeweils einen Single-Point-of-Contact (SPOC) für die Support-Kommunikation zwischen den Service Providern.

**Drittanbieter** von allen anderen Anwendungen, welche nicht zur Erprobung benannt wurden **sind keine Supportnehmer** von Service Providern der TI im Geltungsbereich des ORS1.

Die Abbildung 11 stellt die Supportinstanzen dar und veranschaulicht die Leistungsbeziehungen von Servicegeber zu Servicenehmer im Support für die Erprobungsphase im ORS1.

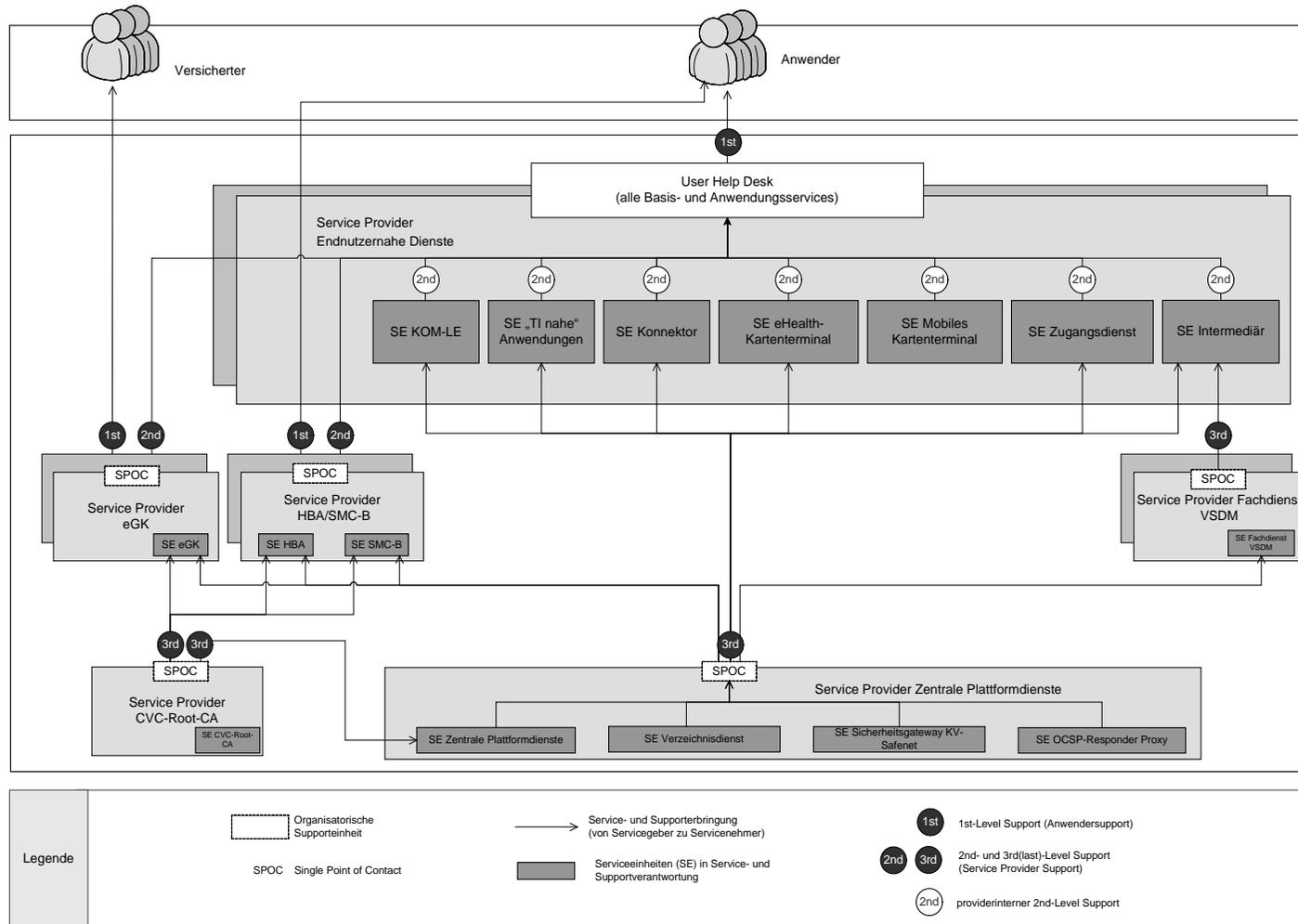


Abbildung 11: Supportkonzept - Überblick Supportstrukturen

Sofern nicht anders beschrieben, basieren die in den nachfolgenden Kapiteln gebildeten Supportstrukturen des 1st, 2nd und 3rd Level Supports auf einer Anwender- bzw. Versichertenperspektive.

### **3.4.3 1st Level: SP eGK für Versicherte**

Unterstützung für konkreten Supportbedarf wie z. B. Entstörung oder Verlust einer eGK erhalten die Versicherten von ihrem zuständigen Service Provider eGK als Kartenherausgeber. Eine zentrale Kommunikationsschnittstelle für Supportanfragen aller Versicherten ist in der Erprobungsphase im ORS1 nicht vorgesehen.

### **3.4.4 1st Level: User Help Desk (UHD) für Anwender und PED**

In der Erprobungsphase im ORS1 wird der User Help Desk die zentrale Kommunikationsschnittstelle für Supportanfragen der Anwender bzw. deren PED einnehmen.

Der UHD verantwortet im ORS1 die Behebung von durch den Anwender/PED gemeldeten Störungen sowie die Bearbeitung von allgemeinen Anfragen der Anwender/PED im 1st Level Support für folgende Basisservices:

- die „Signatur und Verschlüsselung“,
- die „Einbindung Bestandsnetze“,
- der „Sichere Internetzugang“,

für folgende Anwendungsservices:

- das Versichertenstammdatenmanagement (VSDM)
- die Kommunikation Leistungserbringer (KOM-LE)

sowie für die zur Erprobung definierten „TI-nahen“ Anwendungen.

Verantwortlich für die Umsetzung des UHD ist der SPED.

Der UHD ist für alle Anwender- bzw. PED-Anfragen/Störungsmeldungen zuständig, sowohl in Bezug auf die von dem den UHD anbietenden Service Provider direkt verantworteten Serviceeinheiten, als auch für diejenigen Serviceeinheiten und „TI-nahen“ Anwendungen, die zur Nutzung der Anwendungs- und Basisservices erforderlich sind. Anwender/PED können demnach auch im Zusammenhang mit den Basis- und Anwendungsservices Anfragen zu den Fachdiensten, zur eGK, zum HBA, zur SMC-B oder zu „TI-nahen“ Anwendungen von Drittanbietern stellen.

Kann die Lösung nicht im 1st Level Support erfolgen, erfolgt eine Weitergabe an den 2nd Level Support

- über den SPOC desjenigen Service Providers, der für die weitere Bearbeitung aus Sicht UHD zuständig ist.

Sofern notwendig, kann der 2nd Level Support zur Lösungsfindung den 3rd Level Support einbinden bzw. die Anfrage/Meldung an den 3rd Level Support weiterleiten.

### **3.4.5 1st Level: SP HBA/SMC-B für Anwender**

Unterstützung für konkreten Supportbedarf, wie z. B. Entstörung oder Verlust einer HBA oder SMC-B, erhalten die Anwender von ihren zuständigen SP HBA/SMC-B als Kartenherausgeber.

### **3.4.6 2nd/ 3rd Level: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Service Provider**

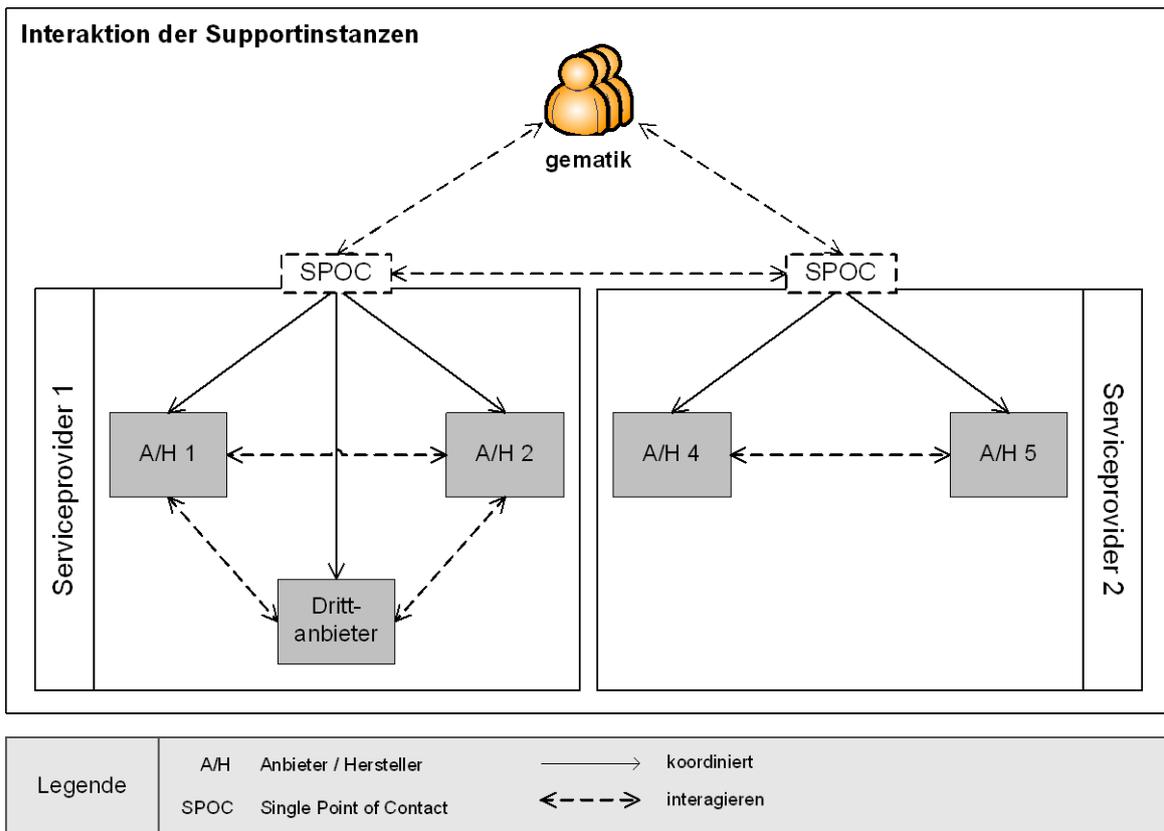
Jeder Service Provider im ORS1 benennt übergreifend für seine zu verantwortenden Serviceeinheiten einen Single-Point-of-Contact (SPOC) gegenüber allen anderen Service Providern. Über den SPOC steuert der Service Provider den erforderlichen wechselseitigen Support mit anderen Service Providern in der TI.

Zur Lösungsherbeiführung koordiniert der zuständige Service Provider seine produktverantwortlichen Anbieter/Hersteller gemäß den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI] in Verbindung mit den Service Leveln in Kapitel 4.7.

Neben dem Service Provider etablieren Anbieter und Hersteller dazu die in den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI] geforderten übergreifenden Kommunikationsschnittstellen.

### **3.4.7 Koordination von Anbietern und Herstellern sowie Drittanbieter im Support durch den Service Provider**

Service Provider koordinieren alle Anbieter, Hersteller und Drittanbieter in Ihrem Verantwortungsbereich. Sie vereinbaren mit den Anbietern, Herstellern und Drittanbietern, die benötigten Supportleistungen. Hierzu werden im Einvernehmen mit der gematik die Schnittstellen, der Art und Umfang der Supportleistungen, etc. in der Aufbauphase von ORS1 definiert.



**Abbildung 12: Supportkonzept - Interaktion der Supportinstanzen**

### 3.4.8 Support- und Lösungsverantwortung

Die jeweilige Supportverantwortung der Service Provider (bezogen auf die Serviceeinheiten als Supportgegenstand) gegenüber Ihren Supportnehmern wird in nachfolgender Tabelle Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 dargestellt.

Tabelle 2: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Supportstrukturen - Supportgeber/Supportnehmer

SUPPORT-GEBER	SUPPORTNEHMER															
	SP End-nutzer-nahe Dienste	Level	SP Zentrale Dienste	Level	SP FD VSDM	Level	SP eGK	Level	SP HBA/SMC-B	Level	Anwender/PED	Level	Ver-sicherte	Level	SP CVC-Root-CA	Level
SP Zentrale Dienste	SE Zentrale Plattform-dienste	3rd			SE Zentrale Plattform-dienste	3rd	SE Zentrale Plattform-dienste	3rd	SE Zentrale Plattform-dienste	3rd						
	SE Sicher-heits-gateway KV-Safenet	3rd														
	SE Verzeichnis dienst	3rd														
								SE OCSP-Responder Proxy	3rd							

**Betriebskonzept  
Online-Rollout (Stufe 1)**

SUPPORT- GEBER	SUPPORTNEHMER															
	SP End- nutzer- nahe Dienste	Level	SP Zentrale Dienste	Level	SP FD VSDM	Level	SP eGK	Level	SP HBA/ SMC-B	Level	Anwender /PED	Level	Ver- sicherte	Level	SP CVC- Root-CA	Level
SP FD VSDM	SE Fachdienst VSDM	3rd														
SP CVC- Root-CA			SE CVC- Root-CA	3rd			SE CVC- Root-CA	3rd	SE CVC- Root-CA	3rd						
SP eGK	SE eGK	2nd											SE eGK	1st		
SP HBA/ SMC-B	SE HBA	2nd									SE HBA	1st				
	SE SMC-B	2nd									SE SMC-B	1st				

Betriebskonzept  
Online-Rollout (Stufe 1)

SUPPORT- GEBER	SUPPORTNEHMER															
	SP End- nutzer- nahe Dienste	Level	SP Zentrale Dienste	Level	SP FD VSDM	Level	SP eGK	Level	SP HBA/ SMC-B	Level	Anwender /PED	Level	Ver- sicherte	Level	SP CVC- Root-CA	Level
SP Endnutzer- nahe Dienste											SE „TI- nahe“ Anwendun- gen	1st/2nd				
											SE KOM- LE	1st/2nd				
											SE Konnektor	1st/2nd				
											SE eHealth- Karten- terminal	1st/2nd				
SP Endnutzer- nahe Dienste											SE Mobiles Karten- terminal	1st/2nd				

**Betriebskonzept  
Online-Rollout (Stufe 1)**

SUPPORT- GEBER	SUPPORTNEHMER															
	SP End- nutzer- nahe Dienste	Level	SP Zentrale Dienste	Level	SP FD VSDM	Level	SP eGK	Level	SP HBA/ SMC-B	Level	Anwender /PED	Level	Ver- sicherte	Level	SP CVC- Root-CA	Level
											SE Zugangs- dienst	1st/2nd				
											SE Intermediär	1st/2nd				
											SE HBA	1st				
											SE SMC-B	1st				

Die Lösungsverantwortung liegt auf Ebene der produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller. Die Herbeiführung der Lösung wird durch den supportverantwortlichen Service Provider koordiniert.

---

## 4 Verantwortlichkeiten und Leistungen der Service Provider in der Erprobungsphase im ORS1

---

Im Rahmen der Erprobungsphase im Online-Rollout (Stufe 1), der Erprobung des Produktivbetriebs mit eingeschränkter Teilnehmerzahl unter Verwendung von Echtdateien, haben die im vorliegenden Dokument definierten Service Provider im Rahmen des Betriebes der Telematikinfrasturktur Leistungen zu erbringen.

Nachfolgend werden die Verantwortlichkeiten und Leistungen, die durch den jeweiligen Service Provider wahrzunehmen sind, dargelegt.

Für alle nachfolgend beschriebenen Leistungsgegenstände wird davon ausgegangen, dass die Inbetriebnahmeleistungen (Test, Zulassung, Rollout) für den initialen Aufbau des Online-Rollout (Stufe 1) erfolgt sind.

### 4.1 Service Provider Endnutzernahe Dienste

Zu den primären Aufgaben des Service Providers Endnutzernahe Dienste zählen:

- den Anwendern den Zugang zur Telematikinfrasturktur sowie die Nutzung der Basisservices und Anwendungsservices zu ermöglichen,
- den Anwendern/PED 1st Level Support in Form eines User Help Desks (UHD) zur Verfügung zu stellen,
- die Bereitstellung der vereinbarten Serviceeinheiten,
- Support im Rahmen seiner Supportverantwortung für seine zu verantwortenden Serviceeinheiten zu leisten und die dazu benötigten produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller sowie Drittanbieter zur Herbeiführung der Lösung zu koordinieren,
- die Bereitstellung der Service Provider-Schnittstellen und Wahrnehmung der Mitwirkungspflichten gemäß den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI].

#### 4.1.1 Verantwortlichkeiten

##### ☒ TIP1-A\_5383 Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für „TI-nahe“ Anwendungen

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS dem Anwender gegenüber verantworten, dass die Anwendungen

- Primärsysteme,
- Clients (für QES und AUTH)
- Email-Clients

hinsichtlich vereinbarter Funktion und Qualität zur Verfügung stehen. ☒

☒ **TIP1-A\_4853 Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Basisservices**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS dem Anwender gegenüber verantworten, dass die Basisservices

- „Signatur und Verschlüsselung“,
- „Einbindung Bestandsnetze“,
- sowie „Sicherer Internetzugang“

hinsichtlich vereinbarter Funktion und Qualität zur Verfügung stehen. ☒

☒ **VSDM-A\_2905 Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice VSDM**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS dem Anwender gegenüber verantworten, dass der Anwendungsservice Versichertenstammdatenmanagement (VSDM) hinsichtlich vereinbarter Funktion und Qualität zur Verfügung steht. ☒

☒ **KOM-LE-A\_2270 Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice KOM-LE**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS dem Anwender gegenüber verantworten, dass der Anwendungsservice Kommunikation Leistungserbringer (KOM-LE) hinsichtlich vereinbarter Funktion und Qualität zur Verfügung steht. ☒

☒ **TIP1-A\_5384 Serviceverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwenderkomponenten**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS dem Anwender gegenüber verantworten, dass die Anwenderkomponenten

- Kartenterminal (Mobiles Kartenterminal, eHealth-Kartenterminal),
- Konnektor,

hinsichtlich vereinbarter Funktion und Qualität zur Verfügung stehen. ☒

☒ **TIP1-A\_4856 Delegation von Aufgaben durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste an Anbieter, Hersteller und Drittanbieter**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS bei Delegation von Aufgaben an durch ihn beauftragte Anbieter oder Hersteller sowie Drittanbieter weiterhin seine Verantwortung gegenüber der gematik wahrnehmen. ☒

☒ **TIP1-A\_4857 Produktverantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Produkttypen der TI-Plattform**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS verantworten, dass im Rahmen seiner zu verantwortenden Serviceeinheiten nur die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 genannten zugelassenen Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

☒ **VSDM-A\_2907 Verantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Produkttypen für VSDM**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS verantworten, dass im Rahmen seiner zu verantwortenden Serviceeinheiten nur die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 genannten zugelassenen Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

☒ **KOM-LE-A\_2271 Verantwortung des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Produkttypen für KOM-LE**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS verantworten, dass im Rahmen seiner zu verantwortenden Serviceeinheiten nur die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 genannten zugelassenen Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

#### 4.1.2 Serviceleistungen

In seiner Rolle als Service Provider muss der Service Provider Endnutzernahe Dienste unterschiedliche Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern sowie anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern erbringen. Diese werden nachfolgend beschrieben.

##### 4.1.2.1 Serviceleistungen

☒ **TIP1-A\_4858 Bereitstellung von Serviceeinheiten der TI-Plattform durch den Service Provider Endnutzer-nahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS den Anwendern zur Nutzung der Basis- und Anwendungsservices folgende Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben zur Verfügung stellen:

- Zugangsdienst,
- Mobiles Kartenterminal,
- eHealth-Kartenterminal,
- Konnektor,
- „TI-nahe“ Anwendungen

Die Leistungen des Service Provider Endnutzernahe Dienste werden im Einvernehmen mit der gematik im Rahmen der Angebots- und Konzeptionsphase - insb. in Abgrenzung zu der operativen Betriebsverantwortung der Anwender für dezentrale Produkte der TI - ausgeprägt. Diese Leistungsbestandteile werden in den gemäß [TIP1-A\_4854] zu erstellenden Servicekatalog der TI-nahen Services übernommen. ☒

☒ **VSDM-A\_2908 Erbringung von Services für VSDM durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS die Serviceeinheit Intermediär VSDM gemäß den Vorgaben zur Verfügung stellen. ☒

☒ **KOM-LE-A\_2272 Erbringung von Services für KOM-LE durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS die Serviceeinheit KOM-LE gemäß den Vorgaben zur Verfügung stellen. ☒

☒ **TIP1-A\_4854 Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS

- verantworten, dass alle von ihm angebotenen TI-nahen Services und Servicequalitäten gegenüber den Anwendern, anderen an der Erprobungsphase teilnehmenden Service Providern und der gematik im Sinne eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-nahen Services dokumentiert sind und diese Dokumentation auf Verlangen der gematik mitteilen,
- verantworten, dass alle zu seiner Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Service Provider sowie Drittanbietern im Sinne eines technischen Servicekataloges der bezogenen unterstützenden Services definiert sind und Abweichungen der gematik mitteilen,
- die von anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern sowie Drittanbietern an ihn bereitgestellten Leistungen bezüglich deren Eignung im Betrieb kontrollieren und Optimierungsbedarf der gematik mitteilen. ☒

☒ **TIP1-A\_4859 Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS ein lokales IT-Service-Management etablieren. ☒

☒ **VSDM-A\_2909 Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements für die Serviceeinheit Intermediär VSDM**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS für die Serviceerbringung der Serviceeinheit Intermediär VSDM ein lokales IT-Service-Management etablieren. ☒

☒ **KOM-LE-A\_2273 Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements für die Serviceeinheit KOM-LE**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS für die Serviceerbringung der Serviceeinheit KOM-LE ein lokales IT-Service-Management etablieren. ☒

☒ **TIP1-A\_4860 Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS eine Kommunikationsschnittstelle in Form eines SPOC (Single Point of Contact) für die Kommunikation mit allen anderen am Erprobungsbetrieb beteiligten Service Providern bereitstellen und der gematik bekannt machen. ☒

☒ **TIP1-A\_4861 Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider endnutzernahe Dienste MUSS die in den Richtlinien zum Betrieb der TI geforderten Service-Provider-Schnittstellen bereitstellen und die Mitwirkungspflichten gegenüber der gematik und den anderen an der Erprobung teilnehmenden Service Providern erbringen. ☒

#### 4.1.2.2 Spezifische Anforderungen an den UHD

☒ **TIP1-A\_4862 Bereitstellung eines UHD für berechtigte Servicenehmer**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS einen User Help Desk (UHD) zur Behebung von Störungen und zur Bearbeitung von Anfragen für die Anwender/PED betreiben und den Anwendern bekannt machen. (Versicherte sind keine berechtigten Servicenehmer des UHD.) ☒

☒ **TIP1-A\_4863 Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs des UHD durch den Service Provider für Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS dem Anwender bzw. dessen PED im UHD eine marktkonforme Supportqualität in deutscher Sprache in Wort und Schrift anbieten und der gematik anhand der hier benannten Indikatoren berichten. Dies sind u. a.:

- Erstlösungsquote,
- Call-Annahmezeit,
- Auflegerquote. ☒

☒ **TIP1-A\_4864 Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Basisservices der TI-Plattform**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS mit Hilfe des User Help Desks (UHD) alle Meldungen und Anfragen von Anwendern bzw. dem PED für folgende Basisservices annehmen und bearbeiten:

- Basisservice „Signatur und Verschlüsselung“
- Basisservice „Einbindung Bestandsnetze“
- Basisservice „Sicherer Internetzugang“ ☒

☒ **TIP1-A\_5385 Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwendungen**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS mit Hilfe des User Help Desks (UHD) alle Meldungen und Anfragen von Anwendern bzw. dem PED für folgende „TI-nahe“ Anwendungen annehmen und bearbeiten:

- in den Losen 1 und 2 benannte Primärsysteme
- in den Losen 1 und 2 benannte Clients (für QES und Auth)

- in den Losen 1 und 2 benannte E-Mail Clients.

**TIP1-A\_5386 Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für Anwenderkomponenten**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS mit Hilfe des User Help Desks (UHD) alle Meldungen und Anfragen von Anwendern bzw. dem PED für folgende Anwenderkomponenten annehmen und bearbeiten:

- Kartenterminal (Mobiles Kartenterminal, eHealth-Kartenterminal),
- Konnektor.

**VSDM-A\_2910 Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice VSDM**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS mit Hilfe des User Help Desks (UHD) alle Meldungen und Anfragen von Anwendern bzw. dem PED für den Anwendungsservice VSDM annehmen und bearbeiten.

**KOM-LE-A\_2274 Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des Service Providers Endnutzernahe Dienste für den Anwendungsservice KOM-LE**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS mit Hilfe des User Help Desks (UHD) alle Meldungen und Anfragen von Anwendern bzw. dem PED für den Anwendungsservice KOM-LE annehmen und bearbeiten.

**TIP1-A\_4865 Weiterleitung von Meldungen an weitere Service Provider durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS mit Hilfe des User Help Desks Meldungen, deren operative Lösung nicht durch den UHD im 1st Level Support herbeigeführt werden kann, entsprechend den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI] an die supportverantwortlichen Service Provider weiterleiten und deren Lösung nachverfolgen.

**TIP1-A\_4866 Erreichbarkeit des UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS sicherstellen, dass der UHD innerhalb der Servicezeiten elektronisch und telefonisch erreichbar ist.

Die elektronische Erreichbarkeit MUSS auch außerhalb der Servicezeiten gewährleistet sein.

**TIP1-A\_4867 Quittierung der Annahme einer Meldung durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste an den meldenden Anwender**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS mit Hilfe des UHD dem meldenden Anwender bzw. dem PED eine Bestätigung über die aufgenommene Meldung zusenden. Diese Bestätigung ist mit erfolgter Meldungsaufnahme zu erbringen.

☒ **TIP1-A\_4868 Informationen über den Bearbeitungsstatus durch den UHD des Service Providers für Endnutzernahe Dienste an den Anwender**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS mit Hilfe des UHD den Bearbeitungsstatus von Meldungen an den meldenden Anwender bzw. dem PED mitteilen. ☒

☒ **TIP1-A\_4869 Wissenstransfer über den organisatorischen Aufbau und die Inhalte des 1st Level Supports durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste an die gematik**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS den Wissenstransfer an die gematik über den organisatorischen Aufbau und Ablauf des UHD sowie die Inhalte der 1st Level Supporterbringung des UHD sicherstellen. (Ziel ist die Optimierung der Supportstrukturen für den bundesweiten Rollout im Produktivbetrieb.) ☒

#### 4.1.2.3 Spezifische Anforderungen an die Servicebereitstellung für KOM-LE

In seiner Rolle als Service Provider muss der Service Provider Endnutzernahe Dienste den Anwendern seiner Testregionen Leistungen zur Erprobung der technischen Kompatibilität der Fachdienste KOM-LE gemäß Abbildung 13 anbieten.

Die Kommunikation der Anwender über KOM-LE erfolgt vorwiegend regional.

Um die technische Kompatibilität der Fachdienste und Client Module unterschiedlicher Anbieter der Fachdienste KOM-LE zu erproben. Technisch integriert der SPED im Rahmen der Servicebereitstellung die Serviceeinheiten KOM-LE des eigenen Verantwortungsbereiches sowie die Zulieferung der Serviceeinheit KOM-LE des Verantwortungsbereiches des anderen SPED.

Im Rahmen der Erprobung ORS1 muss der TI-Service KOM-LE gemäß 4.1.2.1 vom SPED (AN Los 1/2) einer in der Leistungsbeschreibung definierten Teilmenge von Anwendern zur Verfügung gestellt werden, in der die Leistungen der Serviceeinheit KOM-LE durch den jeweils anderen SPED erbracht werden.

Damit wird sichergestellt, dass in einer Testregion der TI-Service KOM-LE durch genau einen SPED verantwortet wird und die technische Kompatibilität der Serviceeinheiten KOM-LE zwischen den SPED (AN Los 1/2) erprobt wird.

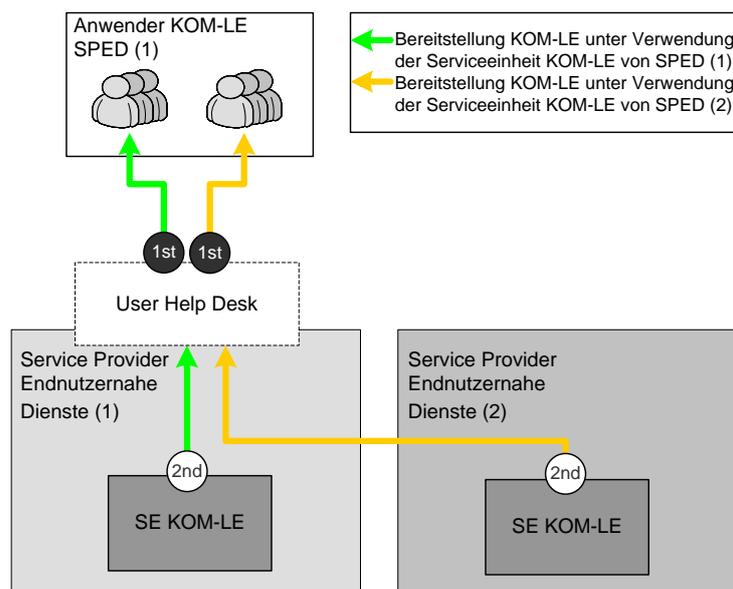


Abbildung 13: Schematische Darstellung der Serviceerbringung in den Testregionen für KOM-LE (gilt auch analog für SPED (2))

### 4.1.3 Supportleistungen

Nachfolgend werden die durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste zu erbringenden Supportleistungen gegenüber den anderen an der Erprobungsphase im ORS1 teilnehmenden Service Providern sowie für die beim Anwender eingesetzten Produkte beschrieben.

☒ **TIP1-A\_4870 Supportleistungen des Service Providers Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS im Rahmen seiner Serviceverantwortung Support für die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 benannten Rollen erbringen. ☒

☒ **TIP1-A\_4871 Vor-Ort-Support beim Anwender durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS sicherstellen, dass Supportleistungen für seine verantworteten Anwendungen und Anwenderkomponenten einschl. Entstörung, Austausch bei Defekt und Updates - sofern notwendig - beim Anwender vor Ort durchgeführt werden. ☒

☒ **TIP1-A\_4872 Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS die produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller sowie Drittanbieter zur Erbringung von Supportleistungen im Rahmen der Supportverantwortung für seine verantworteten Serviceeinheiten koordinieren. ☒

#### 4.1.4 Service Provider endnutzernahe Dienste als Servicenehmer

Zur Erbringung seiner verantworteten Services und Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern wird der Service Provider Endnutzernahe Dienste Services von anderen, an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern in Anspruch nehmen.

☒ **TIP1-A\_4873 Nutzung von angebotenen Leistungen weiterer Service Provider durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen zentralen Dienste vom durch die gematik beauftragten Service Provider Zentrale Plattformdienste nutzen.

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen Fachdienste von dem Service Provider Fachdienste VSDM nutzen. ☒

#### 4.1.5 Servicequalitäten

☒ **TIP1-A\_4874 Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Endnutzernahe Dienste**

Der Service Provider Endnutzernahe Dienste MUSS die für ihn geltenden, in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_005 benannten, Service Level einhalten. ☒

Weitere durch den Service Provider Endnutzernahe Dienste zu erbringenden Servicequalitäten

- sind in Form von Performancevorgaben für die zentralen Produkttypen dem Dokument [gemSpec\_Perf]

zu entnehmen.

## 4.2 Service Provider Zentrale Plattformdienste

Zu den primären Aufgaben des Service Providers Zentrale Plattformdienste zählen:

- den Service Providern Leistungen im Rahmen der Nutzung der Basisservices sowie des Anwendungsservices zur Verfügung zu stellen,
- zu verantworten, dass seine verantworteten Serviceeinheiten im vereinbarten Umfang zur Verfügung stehen,
- Support im Rahmen seiner Supportverantwortung für seine zu verantwortenden Serviceeinheiten zu leisten und produktverantwortliche Anbieter, Hersteller und Drittanbieter zur Herbeiführung der Lösung zu koordinieren,
- die Bereitstellung der Service-Provider-Schnittstellen und Wahrnehmung der Mitwirkungspflichten gemäß den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI].

#### 4.2.1 Verantwortlichkeiten

☒ **TIP1-A\_4875 Serviceverantwortung des Service Providers Zentrale Plattformdienste für Serviceeinheiten**

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS Funktion und Qualität der folgende Serviceeinheiten verantworten:

- Serviceeinheit „Zentrale Plattformdienste“
- Serviceeinheit „OCSP-Responder Proxy“
- Serviceeinheit „Sicherheitsgateway KV-Safenet“.
- Serviceeinheit „Verzeichnisdienst“. ☒

☒ **TIP1-A\_4877 Produktverantwortung des Service Providers Zentrale Plattformdienste**

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS verantworten, dass im Rahmen seiner zu verantwortenden Serviceeinheiten nur die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 genannten zugelassenen Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

☒ **TIP1-A\_4876 Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider zentraler Plattformdienste**

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS im Rahmen der Service- und Supporterbringung die erforderlichen Leistungen der produktverantwortlichen Anbieter, Hersteller und Drittanbieter integrieren und koordinieren.

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS bei Delegation von Aufgaben an durch ihn beauftragte Anbieter, Hersteller oder Drittanbieter weiterhin seine Serviceverantwortung gegenüber seinen Servicenehmern und der gematik wahrnehmen. ☒

#### 4.2.2 Serviceleistungen

In seiner Rolle als Service Provider muss der Service Provider Zentrale Plattformdienste Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern sowie anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern erbringen. Diese werden nachfolgend beschrieben.

☒ **TIP1-A\_4878 Serviceleistungen des Service Providers Zentrale Plattformdienste**

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS

- den von der gematik benannten Service Providern folgende Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben zur Verfügung stellen
  - Zentrale Plattformdienste
  - OCSP-Responder Proxy,
  - Sicherheitsgateway KV-SafeNet

- Verzeichnisdienst ☒

☒ **TIP1-A\_4879 Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste**

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS

- verantworten, dass alle von ihm angebotenen TI-nahen Services und Servicequalitäten gegenüber den Anwendern, anderen an der Erprobungsphase teilnehmenden Service Providern, Drittanbietern und der gematik im Sinne eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-nahen Services dokumentiert sind und diese Dokumentation auf Verlangen der gematik mitteilen,
- verantworten, dass alle zu seiner Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Service Provider im Sinne eines technischen Servicekataloges der bezogenen unterstützenden Services definiert sind und Abweichungen der gematik mitteilen,
- die von anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern an ihn bereitgestellten Leistungen bezüglich deren Eignung im Betrieb kontrollieren und Optimierungsbedarf der gematik mitteilen. ☒

☒ **TIP1-A\_4880 Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste**

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS im Rahmen der Serviceerbringung ein lokales IT-Service-Management etablieren. ☒

☒ **TIP1-A\_4881 Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern**

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS eine Kommunikationsschnittstelle in Form eines SPOC (Single Point of Contact) für die Kommunikation mit allen anderen am Erprobungsbetrieb beteiligten Service Providern bereitstellen. ☒

☒ **TIP1-A\_4882 Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste**

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS die in den Richtlinien zum Betrieb der TI geforderten Service-Provider-Schnittstellen bereitstellen und die Mitwirkungspflichten gegenüber der gematik und den anderen an der Erprobung teilnehmenden Service Providern erbringen. ☒

### 4.2.3 Supportleistungen

Nachfolgend werden die durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste zu erbringenden Supportleistungen gegenüber den anderen an der Erprobungsphase teilnehmenden Service Providern beschrieben.

☒ **TIP1-A\_4883 Supportleistung des Service Providers Zentrale Plattformdienste**

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS im Rahmen seiner Serviceverantwortung Support für die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 benannten Rollen erbringen. ☒

☒ **TIP1-A\_4884 Koordination von produktverantwortlichen Anbietern, Herstellern und Drittanbieter im Support durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste**

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS die produktverantwortlichen Anbieter, Hersteller und Drittanbieter zur Erbringung von Supportleistungen im Rahmen seiner verantworteten Serviceeinheiten koordinieren. ☒

#### 4.2.4 Service Provider Zentrale Plattformdienste als Servicenehmer

Zur Erbringung seiner verantworteten Services und Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern, wird der Service Provider Zentrale Plattformdienste Services von anderen, an der Erprobungsphase beteiligten, Service Providern in Anspruch nehmen.

☒ **TIP1-A\_4885 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste**

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

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS alle zu seiner Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Service Provider definieren (technischer Servicekatalog der bezogenen unterstützenden Services) und der gematik mitteilen.

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS die von anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern an ihn bereitgestellten Leistungen bezüglich deren Bereitstellung und Eignung im Betrieb kontrollieren und Optimierungsbedarf der gematik mitteilen. ☒

#### 4.2.5 Servicequalitäten

☒ **TIP1-A\_4886 Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Zentrale Plattformdienste**

Der Service Provider Zentrale Plattformdienste MUSS die für ihn geltenden, in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_005 benannten, Service Level einhalten. ☒

Weitere durch den Service Provider Zentrale Plattformdienste zu erbringenden Servicequalitäten

- sind in Form von Performancevorgaben für die zentralen Produkttypen dem Dokument [gemSpec\_Perf] und
- in Form von produkttypspezifischen Prozess- und Servicequalitätsvorgaben für den TSL-Dienst dem Dokument [gemSpec\_TSL],

zu entnehmen.

### 4.3 Service Provider HBA/SMC-B

Der Service Provider HBA/ SMC verantwortet die Serviceeinheiten HBA, SMC-B.

Zu den primären Aufgaben des Service Providers HBA/SMC-B zählen:

- die Bereitstellung des HBA und der SMC-B, sowie die dazugehörigen Zertifikatsdienste für den Anwender gemäß Vorgaben der gematik und der jeweils zuständigen Sektoren.
- Support im Rahmen seiner Supportverantwortung für seine zu verantwortenden Serviceeinheiten zu leisten und produktverantwortliche Anbieter und Hersteller zur Herbeiführung der Lösung zu koordinieren,
- die Bereitstellung der Service-Provider-Schnittstellen und Wahrnehmung der Mitwirkungspflichten gemäß den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI].

#### 4.3.1 Verantwortlichkeiten

##### ☒ TIP1-A\_4887 Serviceverantwortung des Service Providers HBA/SMC-B für Serviceeinheiten

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS Funktion und Qualität der folgende Serviceeinheiten verantworten:

- Serviceeinheit „HBA“
- Serviceeinheit „SMC-B“

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS im Rahmen der Serviceerbringung die erforderlichen Leistungen der produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller integrieren und koordinieren. ☒

##### ☒ TIP1-A\_4888 Delegation von Aufgaben durch den Service Provider HBA/SMC-B an Anbieter und Hersteller

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS bei Delegation von Aufgaben an durch ihn beauftragte Anbieter oder Hersteller weiterhin seine Verantwortung gegenüber der gematik wahrnehmen. ☒

##### ☒ TIP1-A\_4889 Produktverantwortung des Service Providers HBA/SMC-B

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS verantworten, dass im Rahmen seiner zu verantwortenden Serviceeinheiten nur die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 genannten zugelassenen Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

#### 4.3.2 Serviceleistungen

Der Service Provider HBA/SMC-B erbringt Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern sowie anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern. Diese werden nachfolgend beschrieben.

##### ☒ TIP1-A\_4890 Serviceleistungen des Service Providers HBA/SMC-B

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS

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

gemäß den Vorgaben zur Verfügung stellen.

**TIP1-A\_4891 Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider HBA/SMC-B**

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS

- verantworten, dass alle von ihm angebotenen TI-nahen Services und Servicequalitäten gegenüber den Anwendern, anderen an der Erprobungsphase teilnehmenden Service Providern, Drittanbietern und der gematik im Sinne eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-nahen Services dokumentiert sind und diese Dokumentation auf Verlangen der gematik mitteilen,
- verantworten, dass alle zu seiner Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Service Provider im Sinne eines technischen Servicekataloges der bezogenen unterstützenden Services definiert sind und Abweichungen der gematik mitteilen,
- die von anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern an ihn bereitgestellten Leistungen bezüglich deren Eignung im Betrieb kontrollieren und Optimierungsbedarf der gematik mitteilen.

**TIP1-A\_4892 Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider HBA/SMC-B**

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS im Rahmen der Serviceerbringung ein lokales IT-Servicemanagement etablieren.

**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**

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS eine Kommunikationsschnittstelle in Form eines SPOC (Single Point of Contact) für die Kommunikation mit allen anderen am Erprobungsbetrieb beteiligten Service Providern bereitstellen.

**TIP1-A\_4894 Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider HBA/SMC-B**

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS die in den Richtlinien zum Betrieb der TI geforderten Mitwirkungspflichten gegenüber der gematik und den anderen an der Erprobung teilnehmenden Service Providern erbringen.

### 4.3.3 Supportleistungen

Nachfolgend werden die durch den Service Provider HBA/SMC-B zu erbringenden Supportleistungen gegenüber den anderen an der Erprobungsphase im ORS1 teilnehmenden Service Providern beschrieben.

☒ **TIP1-A\_4895 Supportleistung des Service Providers HBA/SMC-B**

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS im Rahmen seiner Serviceverantwortung Support für die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 benannten Rollen erbringen. ☒

☒ **TIP1-A\_4896 Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider HBA/SMC-B**

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS die produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller zur Erbringung von Supportleistungen im Rahmen seiner verantworteten Serviceeinheiten koordinieren. ☒

#### 4.3.4 Service Provider HBA/SMC-B als Servicenehmer

Zur Erbringung seiner verantworteten Services und Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern, nimmt der Service Provider HBA/SMC-B Leistungen von anderen, an der Erprobungsphase beteiligten, Service Providern in Anspruch.

☒ **TIP1-A\_4897 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider HBA**

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen

- zentralen Plattformdienste vom durch die gematik beauftragten Service Provider Zentrale Plattformdienste, sowie
- die Zertifikatsdienste des von der gematik beauftragten Service Providers der CVC-Root-CA

nutzen. ☒

#### 4.3.5 Servicequalitäten

☒ **TIP1-A\_4898 Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider HBA/SMC-B**

Der Service Provider HBA/SMC-B MUSS die für ihn geltenden, in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_005 Servicequalitäten - Service Level für alle SP benannten Service Level einhalten. ☒

Weitere durch den Service Provider HBA/SMC-B zu erbringenden Servicequalitäten sind in Form von Performancevorgaben für die zentralen Produkttypen dem Dokument [gemSpec\_Perf] zu entnehmen.

#### 4.4 Service Provider eGK

Der Service Provider eGK verantwortet die Serviceeinheit eGK.

Zu den primären Aufgaben des Service Providers eGK zählen:

- die Bereitstellung der eGK, sowie die dazugehörigen Zertifikatsdienste für den Versicherten,

- Support im Rahmen seiner Supportverantwortung für seine zu verantwortenden Serviceeinheiten zu leisten und produktverantwortliche Anbieter und Hersteller zur Herbeiführung der Lösung zu koordinieren,
- die Bereitstellung der Service-Provider-Schnittstellen und Wahrnehmung der Mitwirkungspflichten gemäß den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI].

#### 4.4.1 Verantwortlichkeiten

☒ **TIP1-A\_5060 Service- und Supportverantwortung des Service Providers eGK**

Der Service Provider eGK MUSS Funktion und Qualität der Serviceeinheit „eGK“ verantworten. ☒

☒ **TIP1-A\_5061 Produktverantwortung des Service Providers eGK**

Der Service Provider eGK MUSS verantworten, dass im Rahmen seiner zu verantwortenden Serviceeinheiten nur die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 genannten zugelassenen Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

☒ **TIP1-A\_5062 Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider eGK**

Der Service Provider eGK MUSS im Rahmen der Service- und Supporterbringung die erforderlichen Leistungen der produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller integrieren und koordinieren. Der Service Provider eGK MUSS bei Delegation von Aufgaben an durch ihn beauftragte Anbieter oder Hersteller weiterhin seine Serviceverantwortung gegenüber seinen Servicenehmern und der gematik wahrnehmen. ☒

#### 4.4.2 Serviceleistungen

☒ **TIP1-A\_4911 Serviceleistungen des Service Providers eGK**

Der Service Provider eGK MUSS

- den Versicherten die eGK im Rahmen der Nutzung des Anwendungsservices VSDM
- sowie die zur Prüfung der Zertifikate benötigten Zertifikatsdienste innerhalb der TI

gemäß den Vorgaben zur Verfügung stellen. ☒

☒ **TIP1-A\_4912 Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider eGK**

Der Service Provider eGK MUSS

- verantworten, dass alle von ihm angebotenen TI-nahen Services und Servicequalitäten gegenüber den Anwendern, anderen an der Erprobungsphase teilnehmenden Service Providern, Drittanbietern und der gematik im Sinne

eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-nahen Services dokumentiert sind und diese Dokumentation auf Verlangen der gematik mitteilen,

- verantworten, dass alle zu seiner Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Service Provider im Sinne eines technischen Servicekataloges der bezogenen unterstützenden Services definiert sind und Abweichungen der gematik mitteilen,
- die von anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern an ihn bereitgestellten Leistungen bezüglich deren Eignung im Betrieb kontrollieren und Optimierungsbedarf der gematik mitteilen. ☒

☒ **TIP1-A\_4913 Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider eGK**

Der Service Provider eGK MUSS im Rahmen der Serviceerbringung für die Serviceeinheit eGK ein lokales IT-Service-Management etablieren. ☒

☒ **TIP1-A\_4914 Etablierung eines SPOC durch den Service Provider eGK zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase im ORS1 beteiligten Service Providern**

Der Service Provider eGK MUSS eine Kommunikationsschnittstelle in Form eines SPOC (Single Point of Contact) für die Kommunikation mit allen anderen am Erprobungsbetrieb beteiligten Service Providern bereit stellen. ☒

☒ **TIP1-A\_4915 Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider eGK**

Der Service Provider eGK MUSS die in den Richtlinien zum Betrieb der TI geforderten Mitwirkungspflichten gegenüber der gematik und den anderen an der Erprobung teilnehmenden Service Providern erbringen. ☒

#### 4.4.3 Supportleistungen

Nachfolgend werden die durch den Service Provider eGK zu erbringenden Supportleistungen gegenüber den anderen an der Erprobungsphase im ORS1 teilnehmenden Service Providern beschrieben.

☒ **TIP1-A\_4916 Supportleistungen des Service Providers eGK**

Der Service Provider eGK MUSS im Rahmen seiner Serviceverantwortung Support für die in Tabelle Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 benannten Rollen erbringen. ☒

☒ **TIP1-A\_4918 Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider eGK**

Der Service Provider eGK MUSS die produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller zur Erbringung von Supportleistungen im Rahmen der Supportverantwortung für seine verantworteten Serviceeinheiten koordinieren. ☒

#### 4.4.4 Service Provider eGK als Servicenehmer

Zur Erbringung seiner verantworteten Services und Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern, nimmt der Service Provider eGK Leistungen von anderen, an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern in Anspruch.

☒ **TIP1-A\_4919 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider eGK**

Der Service Provider eGK MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen

- zentralen Plattformdienste vom durch die gematik beauftragten Service Provider Zentrale Plattformdienste sowie
- die Zertifikatsdienste des von der gematik beauftragten Service Providers der CVC-Root-CA nutzen. ☒

#### 4.4.5 Servicequalitäten

☒ **TIP1-A\_4920 Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider eGK**

Der Service Provider eGK MUSS die für ihn geltenden, in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_005 benannten, Service Level einhalten. ☒

Weitere durch den Service Provider eGK zu erbringende Servicequalitäten

- sind in Form von Performancevorgaben für die zentralen Produkttypen dem Dokument [gemSpec\_Perf] zu entnehmen.

### 4.5 Service Provider Fachdienste VSDM

Die Serviceeinheiten Fachdienste VSDM (UFS, VSDD, CMS) liegen in der Verantwortung der Kostenträger des Gesundheitswesens. Auch die Bestandssysteme, auf denen die Fachdienste aufsetzen, liegen im Verantwortungsbereich der Kostenträger.

Die Kostenträger sind die Anbieter der Fachdienste VSDM. Die drei Fachdienste UFS, VSDD und CMS werden grundsätzlich gemeinsam als Serviceeinheit angeboten.

Die Service Provider Fachdienste VSDM werden von den Anbietern der Fachdienste mit der operativen Betriebsführung beauftragt. Die drei Fachdienste UFS, VSDD und CMS werden grundsätzlich gemeinsam betrieben.

#### 4.5.1 Verantwortlichkeiten

☒ **VSDM-A\_2912 Service- und Supportverantwortung des Service Providers Fachdienste VSDM**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS die Serviceeinheit „Fachdienste VSDM“ verantworten. ☒

☒ **VSDM-A\_2914 Produktverantwortung des Service Providers Fachdienste VSDM**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS verantworten, dass im Rahmen seiner zu verantwortenden Serviceeinheiten nur die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 genannten zugelassenen Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

☒ **VSDM-A\_2913 Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider Fachdienste VSDM**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS im Rahmen der Service- und Supporterbringung die erforderlichen Leistungen der produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller integrieren und koordinieren. Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS bei Delegation von Aufgaben an durch ihn beauftragte Betreiber der Fachdienste weiterhin seine Serviceverantwortung gegenüber seinen Servicenehmern und gegenüber der gematik wahrnehmen. ☒

#### 4.5.2 Serviceleistungen

In seiner Rolle als Service Provider erbringt der Service Provider Fachdienste VSDM Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern. Diese werden nachfolgend beschrieben.

☒ **VSDM-A\_2915 Serviceleistungen des Service Providers Fachdienste VSDM**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS dem Service Provider Endnutzernahe Dienste im Rahmen der Nutzung des Anwendungsservices VSDM die Serviceeinheit Fachdienste VSDM gemäß den Vorgaben zur Verfügung stellen. ☒

☒ **VSDM-A\_2916 Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider Fachdienste VSDM**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS

- verantworten, dass alle von ihm angebotenen TI-nahen Services und Servicequalitäten gegenüber den Anwendern, anderen an der Erprobungsphase teilnehmenden Service Providern und der gematik im Sinne eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-nahen Services dokumentiert sind und diese Dokumentation auf Verlangen der gematik mitteilen,
- verantworten, dass alle zu seiner Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Service Provider im Sinne eines technischen Servicekataloges der bezogenen unterstützenden Services definiert sind und Abweichungen der gematik mitteilen,
- die von anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern an ihn bereitgestellten Leistungen bezüglich deren Eignung im Betrieb kontrollieren und Optimierungsbedarf der gematik mitteilen. ☒

☒ **VSDM-A\_2917 Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider Fachdienste VSDM**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS im Rahmen der Serviceerbringung für die Serviceeinheit Fachdienste VSDM ein lokales IT-Service-Management etablieren. ☒

- ☒ **VSDM-A\_2918 Etablierung eines SPOC durch den Service Provider Fachdienste VSDM zur Kommunikation mit anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS eine Kommunikationsschnittstelle in Form eines SPOC (Single Point of Contact) für die Kommunikation mit allen anderen am Erprobungsbetrieb beteiligten Service Providern bereitstellen. ☒

- ☒ **VSDM-A\_2919 Wahrnehmung der Mitwirkungspflichten gemäß den Richtlinien zum Betrieb der TI durch den Service Provider Fachdienste VSDM**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS die in den Richtlinien zum Betrieb der TI geforderten Mitwirkungspflichten gegenüber der gematik und den anderen an der Erprobung teilnehmenden Service Providern erbringen. ☒

#### 4.5.3 Supportleistungen

Nachfolgend werden die durch den Service Provider Fachdienste VSDM zu erbringenden Supportleistungen gegenüber den anderen an der Erprobungsphase teilnehmenden Service Providern beschrieben.

- ☒ **VSDM-A\_2920 Supportleistungen des Service Providers Fachdienste VSDM**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS für die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 benannten Rollen Supportleistungen erbringen. ☒

- ☒ **VSDM-A\_2921 Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider Fachdienste VSDM**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS die produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller zur Erbringung von Supportleistungen im Rahmen der Supportverantwortung für seine verantworteten Serviceeinheiten koordinieren. ☒

#### 4.5.4 Service Provider Fachdienste VSDM als Servicenehmer

Zur Erbringung seiner verantworteten Services und Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern, wird der Service Provider Fachdienste VSDM Services von anderen, an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern in Anspruch nehmen.

- ☒ **VSDM-A\_2922 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Service Provider durch den Service Provider Fachdienste VSDM**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen zentralen Plattformdienste vom durch die gematik beauftragten Service Provider Zentrale Plattformdienste nutzen. ☒

#### 4.5.5 Servicequalitäten

- ☒ **VSDM-A\_2923 Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider Fachdienste VSDM**

Der Service Provider Fachdienste VSDM MUSS die für ihn geltenden, in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_005 benannten, Service Level einhalten. ☒

Die Definition der Haupt- und Nebenzeiten sind in Form von Performancevorgaben für die zentralen Produkttypen dem Dokument [gemSpec\_Perf] in GS-A\_4155 zu entnehmen.

## 4.6 Service Provider CVC-Root-CA

Der Service Provider CVC-Root-CA verantwortet die Serviceeinheit CVC-Root-CA.

Zu den primären Aufgaben des Service Providers CVC-Root-CA zählen:

- die Bereitstellung der CVC-Root für TSPs,
- Support im Rahmen seiner Supportverantwortung für seine zu verantwortenden Serviceeinheiten zu leisten,
- die Bereitstellung der Service-Provider-Schnittstellen und die Wahrnehmung der Mitwirkungspflichten gemäß den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI].

### 4.6.1 Verantwortlichkeiten

#### ☒ TIP1-A\_5063 Service- und Supportverantwortung des Service Providers CVC-Root-CA

Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS Funktion und Qualität der Serviceeinheit „CVC-Root-CA“ verantworten. ☒

#### ☒ TIP1-A\_5064 Produktverantwortung des Service Providers CVC-Root-CA

Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS verantworten, dass im Rahmen seiner zu verantwortenden Serviceeinheiten nur die in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_006 genannten zugelassenen Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ☒

#### ☒ TIP1-A\_5065 Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern durch den Service Provider CVC-Root-CA

Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS im Rahmen der Service- und Supporterbringung die erforderlichen Leistungen der produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller integrieren und koordinieren. Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS bei Delegation von Aufgaben an durch ihn beauftragte Anbieter oder Hersteller weiterhin seine Serviceverantwortung gegenüber seinen Servicenehmern und der gematik wahrnehmen. ☒

### 4.6.2 Serviceleistungen

#### ☒ TIP1-A\_5066 Serviceleistungen des Service Providers CVC-Root-CA

Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS den TSPs der Service Provider Root-Zertifizierungsdienste gemäß den Vorgaben zur Verfügung stellen. ☒

☒ **TIP1-A\_5067 Definition von Serviceleistungen und Überwachung der Serviceerbringung durch den Service Provider CVC-Root-CA**

Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS

- verantworten, dass alle von ihm angebotenen TI-nahen Services und Servicequalitäten gegenüber den Anwendern, anderen an der Erprobungsphase teilnehmenden Service Providern, Drittanbietern und der gematik im Sinne eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI-nahen Services dokumentiert sind und diese Dokumentation auf Verlangen der gematik mitteilen,
- verantworten, dass alle zu seiner Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Service Provider im Sinne eines technischen Servicekataloges der bezogenen unterstützenden Services definiert sind und Abweichungen der gematik mitteilen,
- die von anderen an der Erprobungsphase beteiligten Service Providern an ihn bereitgestellten Leistungen bezüglich deren Eignung im Betrieb kontrollieren und Optimierungsbedarf der gematik mitteilen. ☒

☒ **TIP1-A\_5068 Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch den Service Provider CVC-Root-CA**

Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS im Rahmen der Serviceerbringung für die Serviceeinheit CVC-Root-CA ein lokales IT-Service-Management etablieren. ☒

☒ **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**

Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS eine Kommunikationsschnittstelle in Form eines SPOC (Single Point of Contact) für die Kommunikation mit allen anderen am Erprobungsbetrieb beteiligten Service Providern bereitstellen. ☒

☒ **TIP1-A\_5070 Mitwirkung im übergreifenden ITSM der TI durch den Service Provider CVC-Root-CA**

Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS die in den Richtlinien zum Betrieb der TI geforderten Mitwirkungspflichten gegenüber der gematik und den anderen an der Erprobung teilnehmenden Service Providern erbringen. ☒

### 4.6.3 Supportleistungen

Nachfolgend werden die durch den Service Provider CVC-Root-CA zu erbringenden Supportleistungen gegenüber den anderen an der Erprobungsphase im ORS1 teilnehmenden Service Providern beschrieben.

☒ **TIP1-A\_5071 Supportleistungen des Service Providers CVC-Root-CA**

Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS im Rahmen seiner Serviceverantwortung Support für die in „Tabelle 2: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Supportstrukturen - Supportgeber/Supportnehmer“ definierten Rollen erbringen. ☒

☒ **TIP1-A\_5072 Koordination von Anbietern und Herstellern im Support durch den Service Provider CVC-Root-CA**

Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS die produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller zur Erbringung von Supportleistungen im Rahmen der Supportverantwortung für seine verantworteten Serviceeinheiten koordinieren. ☒

**4.6.4 Service Provider CVC-Root-CA als Servicenehmer**

Zur Erbringung seiner verantworteten Services und Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern wurden keine Leistungsbeziehungen identifiziert.

**4.6.5 Servicequalitäten**

☒ **TIP1-A\_5073 Service Level Prozess- & Servicequalitätsvorgaben Service Provider CVC-Root-CA**

Der Service Provider CVC-Root-CA MUSS die für ihn geltenden, in Tab\_KPT\_Betr\_TI\_005 benannten, Service Level einhalten. ☒

### 4.7 Service Level

Tabelle 3: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_005 Servicequalitäten - Service Level für alle SP

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meßmethode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
<i>Zeiten für Service und Support (Anwendungen, Anwenderkomponenten und TI-Services)</i>											
SP1	INC_1	Servicezeit Support für Anwender	Erreichbarkeit des Supports für Anwender der TI zur Entgegennahme von <ul style="list-style-type: none"> <li>o Störungsmeldungen und</li> <li>o allgemeinen Anfragen,</li> </ul> zur Bearbeitung und Beantwortung/Weiterleitung/ Entstörung (alle Prioritäten)	Entgegennahme der Meldung durch die Kommunikationschnittstelle im Anwendersupport	Systemnachweise	Montag bis Freitag 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr	Nicht relevant	Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr	Nicht relevant	keine Vorgabe	Nicht relevant
SP2	INC_2	Eingeschränkte Servicezeit Support für Anwender	Erreichbarkeit des Supports für Anwender zur Entgegennahme von <ul style="list-style-type: none"> <li>o Störungsmeldungen zur Bearbeitung und Weiterleitung/ Entstörung (Priorität 1-2)</li> </ul>	Entgegennahme der Meldung durch die Kommunikationschnittstelle im Anwendersupport	Systemnachweise	Montag bis Freitag 19:00 Uhr bis 22:00 Uhr Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 08:00 Uhr bis	Nicht relevant	Keine Vorgabe	Nicht relevant	keine Vorgabe	Nicht relevant

# Betriebskonzept

## Online-Rollout (Stufe 1)

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meß-methode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
						20:00 Uhr					
Zeiten für Service und Support (Unterstützung von Test und Zulassung)											
SP22	INC_6, PRO_1	Servicezeiten für Nutzer der TU und RU	Erreichbarkeit des Supports für gematik und Dritte im Rahmen der Nutzung der TU und RU für Testungen	Entgegennahme der Meldung durch die Kommunikations-schnittstelle im Support	System-nachweise	Nicht relevant	Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	Nicht relevant			
SP23	INC_6, PRO_1	Servicezeiten für Nutzer der showcase-Umgebungen	Erreichbarkeit des Supports für die gematik bzw. von der gematik autorisierter Dritter im Rahmen der Nutzung der showcase Umgebung	Entgegennahme der Meldung durch die Kommunikations-schnittstelle im Support	System-nachweise	Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	Nicht relevant				
Zeiten für Betrieb und Support der Betriebsumgebungen											
SP3	INC_6, PRO_1	Servicezeit Support für Service Provider	Erreichbarkeit des Supports für Service Provider bzw. Anbieter/Hersteller zur Entgegennahme von qualifizierten, übergreifenden <ul style="list-style-type: none"> <li>Incidents der Priorität 1-4,</li> <li>Problemen der Priorität 1-4,</li> </ul> für PU, TU und RU, sowie Anfragen an den technischen/kaufmännischen Ansprechpartner im	Entgegennahme der Meldung durch die Kommunikations-schnittstelle im Service Provider Support	System-nachweise	Montag bis Freitag 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr	Montag bis Freitag 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr	Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr	Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr	Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meß-methode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
			Rahmen von TI-ITSM-Prozessen (gemäß gemRL_Betr_TI # GS-A_4088 und GS-A_4089), zur Bearbeitung und Beantwortung/Weiterleitung/Lösung/Entstörung (alle Prioritäten)								
SP4	INC_7	Eingeschränkte Servicezeit Incident Support für Service Provider	Erreichbarkeit des Supports für Service Provider bzw. Anbieter/Hersteller zur Entgegennahme von qualifizierten, übergreifenden <ul style="list-style-type: none"> <li>Incidents der Priorität 1-2, für PU</li> </ul> zur Bearbeitung und Weiterleitung/Entstörung (Priorität 1-2)	Entgegennahme der Meldung durch die Kommunikations-schnittstelle im Service Provider Support	System-nachweise	keine Vorgabe	Montag bis Freitag 19:00 Uhr bis 07:00 Uhr Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr	keine Vorgabe	keine Vorgabe	keine Vorgabe	keine Vorgabe
SP5	n.v.	Wartungsfenster (PU)	Zeiten, in denen je nach Genehmigung der Service eingeschränkt oder nicht zur Verfügung stehen muss und für die Wartung genutzt werden kann. Genehmigte und angekündigte Wartungsfenster werden von der Verfügbarkeit	Protokollierter Anfang der Wartung und protokolliertes Ende der Wartung	Protokoll der Wartung (auch System-nachweise)	in den Nebenzeiten gemäß [gemSpec_Perf] GS-A_4155 in Abstimmung mit SBV					

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meß-methode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
			des Service nicht abgezogen.								
SP24	n.v.	Wartungsfenster (TU, RU)	Zeiten, in denen je nach Genehmigung der Service eingeschränkt oder nicht zur Verfügung stehen muss und für die Wartung genutzt werden kann. Genehmigte und angekündigte Wartungsfenster werden von der Verfügbarkeit des Service nicht abgezogen.	Protokollierter Anfang der Wartung und protokolliertes Ende der Wartung	Protokoll der Wartung (auch Systemnachweise)	nach Bedarf und in Abstimmung mit TBV (außerhalb von Testzeiträumen)					
SP25	n.v.	Produktverfügbarkeit (TU/RU)	Produktverfügbarkeit der durch den SP bereitgestellten Produkte für TU/RU in der Haupt- und Nebenzeit.	gemäß [gemSpec_Perf]	gemäß [gemSpec_Perf]	Die Produktverfügbarkeit beträgt unabhängig von einer Haupt- und Nebenzeit: 98,5%	Produktverfügbarkeit in der Hauptzeit: Entspricht den Verfügbarkeitsvorgaben an Produkte der PU in der Hauptzeit; Es gilt eine geänderte Hauptzeit für TU/RU: Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	Nicht relevant	Produktverfügbarkeit in der Hauptzeit: Entspricht den Verfügbarkeitsvorgaben an Produkte der PU in der Hauptzeit; Es gilt eine geänderte Hauptzeit für TU/RU: Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	Produktverfügbarkeit in der Nebenzeit: Entspricht den Verfügbarkeitsvorgaben an Produkte der PU in der Nebenzeit; Es gilt eine geänderte Nebenzeit für TU/RU:	
						Produktverfügbarkeit in der Nebenzeit: Entspricht den Verfügbarkeitsvorgaben an Produkte der PU in der Nebenzeit; Es gilt eine geänderte Nebenzeit für TU/RU:	Produktverfügbarkeit in der Nebenzeit: Entspricht den Verfügbarkeitsvorgaben an Produkte der PU in der Nebenzeit; Es gilt eine geänderte Nebenzeit für TU/RU:				

# Betriebskonzept

## Online-Rollout (Stufe 1)

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meß-methode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
SP25							Montag bis Freitag 17:00 Uhr bis 09:00 Uhr sowie Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr			Montag bis Freitag 17:00 Uhr bis 09:00 Uhr sowie Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr	
						Hinweise zur Produktverfügbarkeit in der TU/RU: Genehmigte Wartungsfenster gehen nicht in die Berechnung der geforderten Verfügbarkeit ein. Ausfälle im Rahmen von Testdurchführungen, die nicht durch den jeweiligen Anbieter bzw. Serviceprovider verschuldet sind, gehen nicht in die Berechnung der geforderten Produktverfügbarkeiten ein.					
INC Anwendersupport <sup>2</sup>											
SP6	INC_3	Reaktionszeit lokaler Incident Anwendersupport	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit, innerhalb der nach Meldung eines Incidents eine Vorprüfung für den Incident erfolgen muss.	Meldungseingang beim Service Provider  bis  Vorprüfung ist erfolgt	Incident-dokumentation, Zeitstempel	<= 30 min	Nicht relevant	keine Vorgabe	Nicht relevant	keine Vorgabe	Nicht relevant
SP7	INC_4	Qualifikationszeit übergreifender Incident Anwendersupport	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit, innerhalb der nach der Vorprüfung eine Erfassung der strukturierten Information, Kategorisierung,	Vorprüfung ist erfolgt  bis  Start der Lösungsbearbeitung bzw.	Incident-dokumentation, Zeitstempel	>= 90 % innerhalb 30 min	Nicht relevant	keine Vorgabe	Nicht relevant	keine Vorgabe	Nicht relevant

<sup>2</sup> gemäß [gemRL\_Betr\_TI]

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meß-methode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
			Priorisierung und eine strukturierte Informationsübermittlung des übergreifenden Incidents an den zuständigen Bearbeiter bzw. Service Provider erfolgen muss.	Zuweisung an zuständigen SP ist erfolgt							
SP8	INC_5	Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit, abhängig von der Priorität, in der eine Erstinformation, der aktuelle Status und der Folgestatus eines übergreifenden Incidents an die gematik versendet werden müssen.	Erstinformation: Meldungseingang beim Service Provider bis Statusmeldung erfolgt  aktueller Status (qualifizierte Aussage): letzte Statusmeldung bis Statusmeldung erfolgt	Incident-dokumentation, Zeitstempel	Erstinformation Prio 1: <= 15 min Prio 2: <= 15 min Prio 3: <= 1 h Prio 4: <= 1 h  aktueller Status: Prio 1: alle 1 h Prio 2: alle 2 h Prio 3: täglich Prio 4: täglich	Nicht relevant	keine Vorgabe	Nicht relevant	keine Vorgabe	Nicht relevant
SP21	INC_12	Lösungszeit lokaler Incident	Zeitdauer während der (eingeschränkten)	Start der Lösungsbearbeitung	Provider-individueller	Prio 1: Regellösungs	Nicht relevant	keine Vorgabe	Nicht relevant	keine Vorgabe	Nicht relevant

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meß-methode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
		Support Service Provider	Servicezeit, abhängig von der Priorität, in der durch den Lösungsverantwortlichen Service Provider eine Lösung des lokalen Incidents erfolgen muss.	bis  Schließung des Incidents	Nachweis, Zeitstempel	zeit: >= 90% innerhalb 2 h; Max. Lösungszeit: 4 h Prio 2: Regellösungszeit: >= 90 % innerhalb 4 h; Max. Lösungszeit: 6 h Prio 3: Regellösungszeit: >= 95 % bis Ende nächster Werktag; Max. Lösungszeit: 3 Werktage Prio 4: Regellösungszeit: >= 95 % innerhalb von 5 Werktagen; Max. Lösungszeit: 7 Werktage					

# Betriebskonzept

## Online-Rollout (Stufe 1)

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meßmethode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
<i>INC Service Provider Support (INC Anbieter/Hersteller<sup>3</sup>)</i>											
SP9	INC_8	Reaktionszeit übergreifender Incident Support Service Provider	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit, abhängig von der Priorität, in der nach Meldung eines Incidents eine Vorprüfung für den Incident erfolgen muss.	Meldungseingang beim SPOC des Service Providers  bis  Vorprüfung ist erfolgt	Incident-dokumentation, Zeitstempel	Prio 1: <= 60 min Prio 2: <= 60 min Prio 3: <= 2 h Prio 4: <= 2 h					
SP10	INC_9	Qualifikationszeit übergreifender Incident Support Service Provider	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit, abhängig von der Priorität, in der nach der Vorprüfung eine Service Provider-interne Bearbeitung bzw. Entstörung gestartet, oder eine strukturierte Informationsübermittlung des übergreifenden Incidents an den zuständigen Service Provider erfolgen muss.	Vorprüfung ist erfolgt  bis  Start der Lösungsbearbeitung bzw. Zuweisung an zuständigen SP ist erfolgt	Incident-dokumentation, Zeitstempel	Prio 1: <= 60 min Prio 2: <= 60 min Prio 3: <= 2 h Prio 4: <= 2 h					
SP11	INC_11	Lösungszeit übergreifender Incident Support Service Provider	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit, abhängig von der Priorität, in der durch den	Start der Lösungsbearbeitung  bis	Incident-dokumentation, Zeitstempel	Prio 1: Regellösungszeit: >= 90% innerhalb 2 h; Max. Lösungszeit: 4 h Prio 2: Regellösungszeit: >= 90 % innerhalb 4 h; Max. Lösungszeit: 6 h Prio 3: Regellösungszeit: >= 95 % bis Ende nächster Werktag; Max. Lösungszeit: 3 Werktage					

<sup>3</sup> gemäß [gemRL\_Betr\_TI]

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meßmethode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
			lösungsverantwortlichen Service Provider eine Lösung des übergreifenden Incidents erfolgen muss.	Schließung des Incidents		Prio 4: Regellösungszeit: >= 95 % innerhalb von 5 Werktagen; Max. Lösungszeit: 7 Werktage					
SP12	INC_10	Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident Support Service Provider	Zeitdauer während der (eingeschränkten) Servicezeit, in der eine Erstinformation, der aktuelle Status und der Folgestatus eines übergreifenden Incidents an die gematik versendet werden müssen.	Erstinformation: Meldungseingang beim Service Provider bis Statusmeldung erfolgt  aktueller Status (qualifizierte Aussage): letzte Statusmeldung bis Statusmeldung erfolgt	Incident-dokumentation, Zeitstempel	Erstinformation Prio 1: <= 15 min Prio 2: <= 15 min Prio 3: <= 1 h Prio 4: <= 1 h  aktueller Status: Prio 1: alle 1 h Prio 2: alle 2 h Prio 3: täglich Prio 4: täglich					
Problemmanagement <sup>4</sup>											
SP13	PRO_2	Start Problem Bearbeitung durch Problemerkennenden	Zeitdauer während der Servicezeit, abhängig von der Priorität, in der nach der Ersterkennung, eine Anfrage zur Unterstützung und eine	Erfassung der strukturierten Information bis	Problem-dokumentation, Zeitstempel	<= 2h					

<sup>4</sup> gemäß [gemRL\_Betr\_TI]

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meß-methode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
			Anfrage zur Ermittlung der Problemlösungsverantwortlichkeit des übergreifenden Problems an den zuständigen Service Provider erfolgen muss.	Anfrage zur Unterstützung übergr. Problem und Ermittlung Problemlösungsverantwortlichkeit an den zuständigen SPOC des Service Providers ist erfolgt							
SP14	PRO_3	Statusinfo bei kritischen Problemen durch Problem-erkennenden	Zeitdauer während der Servicezeit, abhängig von der Priorität, in der eine Erstinformation (qualifizierte Aussage zu Erfassung, Kategorisierung und Priorisierung), der aktuelle Status und der Folgestatus eines übergreifenden Problems an die gematik versendet werden müssen. Statusinfo auch nach Anfrage zur Unterstützung und Ermittlung Problemlösungsverantwortlichkeit	Erstinformation: Problemerkennung durch den Service Provider bis Statusmeldung erfolgt aktueller Status (qualifizierte Aussage): letzte Statusmeldung bis Statusmeldung erfolgt	Problem-dokumentation,, Zeitstempel	Erstinformation Prio 1 und 2: <= 2h  aktueller Status: Prio 1 und 2: täglich					
SP15	PRO_7	Start Problem Bearbeitung durch Problemlösungs-verantwortliche	Zeitdauer während der Servicezeit, abhängig von der Priorität, in der nach der Ersterkennung bzw. dem Erhalt der	Meldungseingang bis Vorprüfung eigener Problemlösungs-	Problem-dokumentation, Zeitstempel	Prio 1: <= 4 h Prio 2: <= 8 h Prio 3: <= 1 Werktag					

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meß-methode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
		Service Provider	Meldung, der Service Provider die Vorprüfung durchführen und mit der Problemursachenanalyse starten oder mit einer qualifizierten Rückmeldung ablehnen muss.	verantwortung		Prio 4: <= 2 Werktage					
SP16	PRO_8	Statusinfo bei kritischen Problemen durch Problemlösungen - verantwortliche n	Zeitdauer während der Servicezeit, abhängig von der Priorität, in der eine Erstinformation, aktuellen Status und Folgestatus eines übergreifenden Problems an die gematik gesendet werden muss.	Erstinformation: Problemerkennung durch den Service Provider bis Statusmeldung erfolgt: (Ursachenanalyse begonnen)  aktueller Status (qualifizierte Aussage): letzte Statusmeldung bis Statusmeldung erfolgt	Problemdokumentation, Zeitstempel	Erstinformation Prio 1 und 2: <= 2h  aktueller Status: Prio 1 und 2: täglich					
SP17	PRO_5	Start Problem Bearbeitung durch Lösungsunterstützenden Service Provider	Zeitdauer während der Servicezeit, abhängig von der Priorität, in der nach der gestellten Anfrage eine Service Provider-interne	Meldungseingang bis Vorprüfung eigener Lösungsunterstützung	Problemdokumentation, Zeitstempel	Prio 1: <= 20 min Prio 2: <= 4 h Prio 3: <= 8 h Prio 4: <= 1 Werktag					

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meß-methode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
			Problemablehnung oder -bearbeitung gestartet wird.								
SP26	PRO_9	Zeitdauer für Problemlösung durch Problem-lösungsver-antwortliche Service Provider	Zeitdauer in der mit der Problemlösungsanalyse begonnen und eine Problemlösung bereitgestellt bzw. implementiert werden muss	Vorprüfung eigener Problemlösungs-verantwortung erfolgt bis Problemlösungs-entwicklung und -implementierung abgeschlossen	Problem-dokumen-tation, Zeitstempel	Prio 1: <= 30 Kalendertage Prio 2: <= 40 Kalendertage Prio 3: <= 70 Kalendertage Prio 4: <= 100 Kalendertage					
Change Management <sup>5</sup>											
SP18	CHG_1	Reaktionszeit Produkt-RfC Bewertung	Zeitdauer während der Servicezeit, innerhalb der eine Bewertung & Rückmeldung durch den Service Provider auf einen an ihn übersandten Produkt-RfC erfolgen muss	Eingang Produkt-RfC bis Rückmeldung an gematik	RfC-Dokumen-tation, Zeitstempel (Datums-abgleich zw. Empfang Produkt-RfC und Versand Rück-meldung)	<= 5 Werktage					
Reporting <sup>6</sup>											

<sup>5</sup> gemäß [gemRL\_Betr\_TI]

**Betriebskonzept**  
**Online-Rollout (Stufe 1)**

Service Level											
ID	Ref. in RL	Service-parameter	Beschreibung	Leistungsübergabepunkte	Meß-methode	SPED	SPZD	SP HBA/SMC-B	SP CVC-Root-CA	SP eGK	SPFD
SP19	RE_1	Reporting-frequenz	Zeitpunkt der Übermittlung des Reports an die gematik	Versendung des Reports an die gematik	Datum des Eingangs bei der gematik	1 x im Monat, zum Ende des laufenden Monats, spätestens am 5. Werktag des Folgemonats					
SP20	PERF_1	Datenaufbewahrung von Performance-Messungen in Monaten	Datenaufbewahrung von Performance-Messungen in Monaten	Historie des Reportzeitstempels	System-nachweise	6 Monate					

Genehmigte Wartungsfenster gehen nicht in die Berechnung der geforderten Verfügbarkeit ein. Nicht durch den jeweiligen Anbieter bzw. Serviceprovider verschuldete Ausfälle, die im Rahmen von Testdurchführungen eintreten, gehen nicht in die Berechnung der geforderten Verfügbarkeit ein.

<sup>6</sup> gemäß [gemRL\_Betr\_TI]

## 4.8 Service Provider Report

Der Service Provider Report ist eine Datenquelle für die Konfigurationsdatenbank und bildet damit die Informationsbasis für Impactanalysen im Rahmen vom Problem, Incident und Change Management.

### ☒ TIP1-A\_5129 Bereitstellung Service Provider Report

Service Provider mit Ausnahme der SPFD VSDM MÜSSEN der gematik einen monatlichen Service Provider Report spätestens innerhalb der ersten Woche des Folgemonats bereitstellen. Folgende Informationen sind als Datensatz je eingesetzter Produktversion zu übermitteln:

**Tabelle 4: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_007 Service Provider Report - Datensatzbeschreibung**

Parameter	Beschreibung	Format
<b>Service Provider</b>	Teilnehmer ID des Service Providers	[String]
<b>Anbieter / Hersteller (als Bestandteil der Produktidentifikation)</b>	Teilnehmer ID des eingesetzten Anbieters bzw. Herstellers	[String]
<b>Produktkürzel (als Bestandteil der Produktidentifikation)</b>	Produktkürzel des eingesetzten Produktes	[String]
<b>Produktversion (als Bestandteil der Produktidentifikation)</b>	Versionsnummer des eingesetzten Produktes	[String]
<b>Anzahl Anwender</b>	Anzahl der Anwender, die diese Produktversion einsetzen	[Integer]

Folgende Konvention zum Dateinamen ist bei der Übermittlung einzuhalten:

- Jahr und dem Monat des Berichtszeitraumes (JJJJMM)
- Bezeichnung des Reports „SP“ für Service Provider Report
- Teilnehmer-ID (TID) des Service Providers
- fortlaufenden Versionsnummer (VNR) (Hochzählung der Versionsnummer bei Veränderung der übermittelten Daten)

<Dateiname>=<JJJJMM>-KR-SP-<TID>-<VNR>.csv ☒

---

## Anhang A - Verzeichnisse

---

### A1 – Abkürzungen

Kürzel	Erläuterung
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
BNetzA	Bundesnetzagentur
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
KK	Krankenkasse(n)
KOM-LE	Kommunikation Leistungserbringer
KT	Kartenterminal
OCSP-R Proxy	OCSP-Responder Proxy
ORS1	Online-Rollout (Stufe 1)
PED	Professionelle Endnutzernahe Dienstleister
QES	Qualifizierte Elektronische Signatur
SBV	Servicebetriebsverantwortlicher
SE	Serviceeinheit
SMC-B	Secure Module Card-B
SNK	Sicheres Netz der KVen
SP	Service Provider
SPED	Service Provider endnutzernahe Dienste
SPFD	Service Provider Fachdienste
SPOC	Single Point of Contact
SPZD	Service Provider Zentrale Plattformdienste
SV	Serviceverantwortlicher
TBV	Testbetriebsverantwortlicher
TI	Telematikinfrastruktur

Kürzel	Erläuterung
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: Betriebsgegenstand - Scope des Dokumentes.....	10
Abbildung 2: Servicearchitektur – Verantwortungsbereiche und Beziehungen der Rollen in der Erprobungsphase.....	12
Abbildung 3: Servicearchitektur - Generisches Modell der Servicearchitektur .....	16
Abbildung 4: Servicearchitektur – Servicekatalog ORS1 aus Anwendersicht .....	19
Abbildung 5: Servicearchitektur - Zerlegung Anwendungsservice „VSDM“ .....	21
Abbildung 6: Servicearchitektur - Zerlegung Anwendungsservice „KOM-LE“ .....	23
Abbildung 7: Servicearchitektur - Zerlegung Basisservice „Signatur und Verschlüsselung“ .....	24
Abbildung 8: Servicearchitektur - Zerlegung Basisservice „Einbindung Bestandsnetze“ ..	25
Abbildung 9: Servicearchitektur - Zerlegung Basisservice „Sicherer Internetzugang“ .....	26
Abbildung 10: Betreibermodell - Serviceverantwortungen in der Erprobungsphase .....	27
Abbildung 11: Supportkonzept - Überblick Supportstrukturen .....	37
Abbildung 12: Supportkonzept - Interaktion der Supportinstanzen .....	40
Abbildung 13: Schematische Darstellung der Serviceerbringung in den Testregionen für KOM-LE (gilt auch analog für SPED (2)).....	52

## A4 – Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_006 Betreibermodell - Überblick zur Service- und Produktverantwortung im ORS1 .....	30
Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Supportstrukturen - Supportgeber/Supportnehmer....	41
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_005 Servicequalitäten - Service Level für alle SP .....	68

Tabelle 1: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_007 Service Provider Report - Datensatzbeschreibung ...81

## 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
[gemSpec_TSL]	gematik: Spezifikation TSL-Dienst
[gemSysL_VSDM]	gematik: Systemspezifisches Konzept Versichertenstammdatenmanagement (VSDM)
[gemSysL_KOM-LE]	gematik: Systemspezifisches Konzept Kommunikation Leistungserbringer (KOM-LE)
[gemSpec_VPN_ZugD]	gematik: Spezifikation VPN-Zugangsdienst
[gemSpec_X.509_TSP]	gematik: Spezifikation Trust Service Provider X.509

### 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, <a href="http://tools.ietf.org/html/rfc2119">http://tools.ietf.org/html/rfc2119</a>