

Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur

Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI

Version: 2.5.01 CC
Revision: 244607267117
Stand: 30.0605.08.2020
Status: zur Abstimmung freigegeben
Klassifizierung: Öffentlich_Entwurf
Referenzierung: gemRL_Betr_TI

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

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

Dokumentenhistorie

Version	Stand	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeiter
			Vollständige Überarbeitung gemäß C_6410 und C_6411	
2.0.0	14.05.18		freigegeben	gematik
2.0.1	24.08.18		Korrektur der Übertragung der bekannten Änderung (redaktionell)	gematik
2.1.0	15.05.19		Einarbeitung Änderungsliste P18.1	gematik
2.2.0	28.06.19		Einarbeitung Änderungsliste P19.1	gematik
2.3.0	02.10.20		Einarbeitung Änderungsliste P20.1/2	gematik
2.4.0	02.03.20		Einarbeitung Änderungsliste P20.1	gematik
2.5.0	30.06.20		Anpassungen gemäß Änderungsliste P22.1 und Scope-Themen aus Systemdesign R4.0.0	gematik
2.5.1	05.08.20	2.3	Einarbeitung Änderungsliste P22.3	gematik

Inhaltsverzeichnis

1 Einordnung des Dokumentes	11
1.1 Zielsetzung	11
1.2 Zielgruppe	12
1.3 Geltungsbereich	12
1.4 Abgrenzungen des Dokuments	13
1.5 Methodik	13
2 Prozessübergreifende Regelungen	14
2.1 Zentrales TI-ITSM-System	14
2.1.1 Übergreifendes ITSM der TI	14
2.1.2 Kommunikation	14
2.1.2.1 Kommunikation außerhalb des TI-ITSM-Systems	16
2.1.3 TI-ITSM-Reporting	16
2.2 ITSM der TI-ITSM-Teilnehmer	17
2.2.1 Auszüge aus dem Betriebshandbuch der TI-ITSM-Teilnehmer	17
2.3 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern	18
2.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI	18
2.4.1 Eskalationen im übergreifenden TI-ITSM	19
2.4.2 Taskforce als Instrument der Deeskalation im übergreifenden TI-ITSM	19
3 Incident Management	20
3.1 Begriffsbestimmungen	20
3.1.1 Übergreifender Incident	20
3.2 Prozessdurchführung Incident Management	20
3.2.1 Übergreifenden Incident erfassen und qualifizieren	20
3.2.1.1 Übergreifenden Incident erfassen	20
3.2.1.2 Übergreifenden Incident qualifizieren	21
3.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident zuweisen	23
3.2.2 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident prüfen	23
3.2.3 Lösung für übergreifenden Incident erstellen	23
3.2.4 Unterstützung für einen übergreifenden Incident einfordern	24
3.2.5 Lösung für einen übergreifenden Incident prüfen	24
3.2.6 Übergreifenden Incident schließen	25
3.3 Abweichungen im Prozessablauf	25
3.3.1 Übergreifenden Incident eskalieren	25
3.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce	25
3.4 Verfahren für die Lösung eines Security-Incidents	25
3.5 Verfahren für die Lösung eines Incidents mit Datenschutzrelevanz	26
3.6 Verfahren für die Lösung von Notfall-Incidents	26
4 Problem Management	27

69	4.1 Begriffsbestimmungen	27
70	4.1.1 Übergreifendes Problem	27
71	4.2 Prozessdurchführung Problem Management	28
72	4.2.1 Übergreifendes Problem erfassen und qualifizieren	28
73	4.2.1.1 Übergreifendes Problem erfassen	28
74	4.2.1.2 Übergreifendes Problem qualifizieren	28
75	4.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem zuweisen	29
76	4.2.2 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem prüfen	29
77	4.2.3 Lösung für übergreifendes Problem erstellen	30
78	4.2.3.1 Problem Ursachenanalyse durchführen	30
79	4.2.3.2 Lösung für übergreifendes Problem entwickeln und implementieren	30
80	4.2.3.3 Stornierung oder Abbruch der Bearbeitung eines Problem Tickets	30
81	4.2.4 Lösungsunterstützung für übergreifendes Problem	31
82	4.2.5 Lösung für übergreifendes Problem prüfen	31
83	4.2.6 Übergreifendes Problem schließen	32
84	4.3 Abweichungen im Prozessablauf	32
85	4.3.1 Übergreifendes Problem eskalieren	32
86	4.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce	33
87	5 Request Fulfillment	34
88	5.1 Begriffsbestimmungen	34
89	5.1.1 Service Request	34
90	5.1.2 Beschwerdemanagement	34
91	5.2 Prozessdurchführung Request Fulfillment	34
92	5.2.1 Service Request erfassen	34
93	5.2.2 Service Request prüfen	34
94	5.2.3 Service Request erfüllen	35
95	5.2.4 Service Request verifizieren und schließen	35
96	6 Configuration Management	36
97	6.1 Begriffsbestimmungen	36
98	6.1.1 Konfigurationselement (Configuration Item, CI)	36
99	6.1.2 TI Konfigurationsdatenbank	36
100	6.1.3 TI Stammdaten	38
101	6.1.4 TI Konfigurationsdaten	39
102	6.1.5 Lokale Konfigurationsdaten	40
103	6.2 Prozessdurchführung Configuration Management	40
104	6.2.1 Schema der TI Konfigurationsdatenbank pflegen	40
105	6.2.2 Konfigurationsdaten pflegen	40
106	6.2.2.1 Übermittlung von Konfigurationsdaten nach lokal autorisierten Produkt-Changes	41
107		
108	7 Change & Release Management	42
109	7.1 Begriffsbestimmungen	42
110	7.1.1 Request for Change (RFC)	42
111	7.1.2 Produkt-Change	42
112	7.1.2.1 Master-Change	42
113	7.1.2.2 Sub-Change	42
114	7.1.3 Produkttyp-Change	43
115	7.1.4 Emergency-Change	43

116	7.1.5 Betriebliches Change-Bewertungsgremium (BCB)	43
117	7.1.6 Change Advisory Board (CAB)	43
118	7.1.7 Emergency Change Advisory Board (eCAB)	43
119	7.1.8 Post Implementation Review (PIR)	44
120	7.1.9 Change- & Release-Kalender	44
121	7.2 Prozessdurchführung Change & Release Management	44
122	7.2.1 Produkt-Change: Request for Change (RfC) erstellen	44
123	7.2.2 Produkt-Change: RfC bewerten	46
124	7.2.3 Produkt-Change: RfC genehmigen	46
125	7.2.4 Produkt-Change umsetzen	47
126	7.2.5 Produkt-Change: Umsetzung verifizieren	47
127	7.2.6 Produkt-Change abschließen	48
128	7.3 Abweichungen im Prozessablauf	48
129	7.4 Verfahren für einen Standard-Change	49
130	7.5 Verfahren für einen Emergency-Change	50
131	8 Knowledge Management	51
132	8.1 Begriffsbestimmungen	51
133	8.1.1 Wissensdatenbank (WDB) des TI-ITSM-Systems	51
134	8.2 Prozessdurchführung Knowledge Management	51
135	8.2.1 Wissen identifizieren und übermitteln	51
136	9 Service Level Management	53
137	9.1 Begriffsbestimmungen	53
138	9.1.1 Service Level	53
139	9.1.2 Service Level Report	53
140	9.2 Prozessdurchführung Service Level Management	54
141	9.2.1 Messung der Service Level	54
142	9.2.2 Bereitstellung des Service Level Reports	54
143	9.2.3 Teilnahme am Service Review	54
144	10 Performance Management	56
145	10.1 Begriffsbestimmungen	56
146	10.1.1 Performance	56
147	10.2 Prozessdurchführung Performance Management	56
148	10.2.1 Performance messen	56
149	10.2.2 Performance reporten	57
150	10.2.3 Performance bewerten, planen und steuern	59
151	10.2.4 Service Monitoring (finale Lösung)	59
152	11 Servicekatalog Management	61
153	11.1 Begriffsbestimmungen	61
154	11.1.1 Servicekatalog	61
155	11.1.2 Serviceverzeichnis	61
156	11.2 Prozessdurchführung Servicekatalog Management	61
157	11.2.1 Definition der angebotenen Services	61
158	11.2.2 Servicekatalog freigeben	62

12	Notfall Management	63
12.1	Begriffsbestimmungen	63
12.1.1	Notfall	63
12.1.2	Lokaler Notfall	63
12.1.3	TI-Notfall	63
12.1.4	TI-Notfallvorsorge	64
12.1.5	TI-Notfallmaßnahme	64
12.1.6	Notbetrieb	64
12.1.7	TI-Notfallbewältigung	64
12.1.8	Emergency Management Committee (EMC)	64
12.1.9	Lösungsteam	65
12.2	Prozessdurchführung Notfallvorsorge	65
12.2.1	Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der Produktinstanzen	65
12.2.2	Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation	65
12.2.3	Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge	66
12.3	Prozessdurchführung TI-Notfallbewältigung	66
12.3.1	TI-Notfallerkennung	66
12.3.2	Eskalation TI-Notfälle	66
12.3.3	Sofortmaßnahmen TI-Notfälle	66
12.3.4	Bewältigung TI-Notfälle	66
12.3.5	Koordination der TI-Notfallbewältigung durch den Gesamtverantwortlichen TI	67
12.3.5.1	Notfallbeurteilung	67
12.3.5.2	Notfallfeststellung	67
12.3.5.3	Einberufung des Emergency Management Committee (EMC)	67
12.3.5.4	Zusammenstellung des Lösungsteams	67
12.3.5.5	Durchführung der Notfallmaßnahmen	67
12.3.5.6	Notfalldeeskalation	67
12.3.6	Wiederherstellung	68
12.3.7	Nachbearbeitung/Notfallauswertung	68
12.4	Informationspflichten	68
12.5	Dokumentation	69
12.5.1	TI-Notfall-Logbuch	69
12.5.2	Wiederherstellungsbericht	69
13	Vorschriften für CSV-Reporting	70
13.1	Basisfeldtypen von Prozessdaten	72
14	Anhang A – Verzeichnisse	73
14.1	Abkürzungen	73
14.2	Glossar	74
14.3	Abbildungsverzeichnis	75
14.4	Tabellenverzeichnis	75
14.5	Referenzierte Dokumente	76
14.5.1	Dokumente der gematik	76
14.5.2	Weitere Dokumente	76

1 Einordnung des Dokumentes	11
1.1 Zielsetzung	11
1.2 Zielgruppe	12
1.3 Geltungsbereich	12
1.4 Abgrenzungen des Dokuments	13
1.5 Methodik	13
2 Prozessübergreifende Regelungen	14
2.1 Zentrales TI-ITSM-System	14
2.1.1 Übergreifendes ITSM der TI	14
2.1.2 Kommunikation	14
2.1.2.1 Kommunikation außerhalb des TI-ITSM-Systems	16
2.1.3 TI-ITSM-Reporting	16
2.2 ITSM der TI-ITSM-Teilnehmer	17
2.2.1 Auszüge aus dem Betriebshandbuch der TI-ITSM-Teilnehmer	17
2.3 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern	18
2.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI	18
2.4.1 Eskalationen im übergreifenden TI-ITSM	19
2.4.2 Taskforce als Instrument der Deeskalation im übergreifenden TI-ITSM	19
3 Incident Management	20
3.1 Begriffsbestimmungen	20
3.1.1 Übergreifender Incident	20
3.2 Prozessdurchführung Incident Management	20
3.2.1 Übergreifenden Incident erfassen und qualifizieren	20
3.2.1.1 Übergreifenden Incident erfassen	20
3.2.1.2 Übergreifenden Incident qualifizieren	21
3.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident zuweisen	23
3.2.2 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident prüfen	23
3.2.3 Lösung für übergreifenden Incident erstellen	23
3.2.4 Unterstützung für einen übergreifenden Incident einfordern	24
3.2.5 Lösung für einen übergreifenden Incident prüfen	24
3.2.6 Übergreifenden Incident schließen	25
3.3 Abweichungen im Prozessablauf	25
3.3.1 Übergreifenden Incident eskalieren	25
3.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce	25
3.4 Verfahren für die Lösung eines Security-Incidents	25
3.5 Verfahren für die Lösung eines Incidents mit Datenschutzrelevanz	26
3.6 Verfahren für die Lösung von Notfall-Incidents	26
4 Problem Management	27
4.1 Begriffsbestimmungen	27
4.1.1 Übergreifendes Problem	27
4.2 Prozessdurchführung Problem Management	28

244	4.2.1 Übergreifendes Problem erfassen und qualifizieren	28
245	4.2.1.1 Übergreifendes Problem erfassen	28
246	4.2.1.2 Übergreifendes Problem qualifizieren	28
247	4.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem zuweisen	29
248	4.2.2 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem prüfen	29
249	4.2.3 Lösung für übergreifendes Problem erstellen	30
250	4.2.3.1 Problem Ursachenanalyse durchführen	30
251	4.2.3.2 Lösung für übergreifendes Problem entwickeln und implementieren	30
252	4.2.3.3 Stornierung oder Abbruch der Bearbeitung eines Problem-Tickets	30
253	4.2.4 Lösungsunterstützung für übergreifendes Problem	31
254	4.2.5 Lösung für übergreifendes Problem prüfen	31
255	4.2.6 Übergreifendes Problem schließen	32
256	4.3 Abweichungen im Prozessablauf	32
257	4.3.1 Übergreifendes Problem eskalieren	32
258	4.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce	33
259	5 Request Fulfillment	34
260	5.1 Begriffsbestimmungen	34
261	5.1.1 Service Request	34
262	5.1.2 Beschwerdemanagement	34
263	5.2 Prozessdurchführung Request Fulfillment	34
264	5.2.1 Service Request erfassen	34
265	5.2.2 Service Request prüfen	34
266	5.2.3 Service Request erfüllen	35
267	5.2.4 Service Request verifizieren und schließen	35
268	6 Configuration Management	36
269	6.1 Begriffsbestimmungen	36
270	6.1.1 Konfigurationselement (Configuration Item, CI)	36
271	6.1.2 TI-Konfigurationsdatenbank	36
272	6.1.3 TI-Stammdaten	38
273	6.1.4 TI-Konfigurationsdaten	39
274	6.1.5 Lokale Konfigurationsdaten	40
275	6.2 Prozessdurchführung Configuration Management	40
276	6.2.1 Schema der TI-Konfigurationsdatenbank pflegen	40
277	6.2.2 Konfigurationsdaten pflegen	40
278	6.2.2.1 Übermittlung von Konfigurationsdaten nach lokal autorisierten Produkt-Changes	41
279		
280	7 Change & Release Management	42
281	7.1 Begriffsbestimmungen	42
282	7.1.1 Request for Change (RfC)	42
283	7.1.2 Produkt-Change	42
284	7.1.2.1 Master-Change	42
285	7.1.2.2 Sub-Change	42
286	7.1.3 Produkttyp-Change	43
287	7.1.4 Emergency-Change	43
288	7.1.5 Betriebliches Change-Bewertungsgremium (BCB)	43
289	7.1.6 Change Advisory Board (CAB)	43
290	7.1.7 Emergency Change Advisory Board (eCAB)	43

291	7.1.8 Post Implementation Review (PIR)	44
292	7.1.9 Change- & Release-Kalender	44
293	7.2 Prozessdurchführung Change & Release Management	44
294	7.2.1 Produkt-Change: Request for Change (RfC) erstellen	44
295	7.2.2 Produkt-Change: RfC bewerten	46
296	7.2.3 Produkt-Change: RfC genehmigen	46
297	7.2.4 Produkt-Change umsetzen	47
298	7.2.5 Produkt-Change: Umsetzung verifizieren	47
299	7.2.6 Produkt-Change abschließen	48
300	7.3 Abweichungen im Prozessablauf	48
301	7.4 Verfahren für einen Standard-Change	49
302	7.5 Verfahren für einen Emergency-Change	50
303	8 Knowledge Management	51
304	8.1 Begriffsbestimmungen	51
305	8.1.1 Wissensdatenbank (WDB) des TI-ITSM-Systems.....	51
306	8.2 Prozessdurchführung Knowledge Management	51
307	8.2.1 Wissen identifizieren und übermitteln.....	51
308	9 Service Level Management	53
309	9.1 Begriffsbestimmungen	53
310	9.1.1 Service Level.....	53
311	9.1.2 Service Level Report.....	53
312	9.2 Prozessdurchführung Service Level Management.....	54
313	9.2.1 Messung der Service Level	54
314	9.2.2 Bereitstellung des Service Level Reports.....	54
315	9.2.3 Teilnahme am Service Review.....	54
316	10 Performance Management	56
317	10.1 Begriffsbestimmungen	56
318	10.1.1 Performance.....	56
319	10.2 Prozessdurchführung Performance Management	56
320	10.2.1 Performance messen	56
321	10.2.2 Performance reporten	57
322	10.2.3 Performance bewerten, planen und steuern.....	59
323	10.2.4 Service Monitoring (finale Lösung)	59
324	11 Servicekatalog Management	61
325	11.1 Begriffsbestimmungen	61
326	11.1.1 Servicekatalog	61
327	11.1.2 Serviceverzeichnis.....	61
328	11.2 Prozessdurchführung Servicekatalog Management	61
329	11.2.1 Definition der angebotenen Services	61
330	11.2.2 Servicekatalog freigeben	62
331	12 Notfall Management.....	63

332	12.1 Begriffsbestimmungen	63
333	12.1.1 Notfall	63
334	12.1.2 Lokaler Notfall	63
335	12.1.3 TI-Notfall	63
336	12.1.4 TI-Notfallvorsorge	64
337	12.1.5 TI-Notfallmaßnahme	64
338	12.1.6 Notbetrieb	64
339	12.1.7 TI-Notfallbewältigung	64
340	12.1.8 Emergency Management Committee (EMC)	64
341	12.1.9 Lösungsteam	65
342	12.2 Prozessdurchführung Notfallvorsorge	65
343	12.2.1 Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der Produktinstanzen	65
344	12.2.2 Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation	65
345	12.2.3 Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge	66
346	12.3 Prozessdurchführung TI-Notfallbewältigung	66
347	12.3.1 TI-Notfallerkennung	66
348	12.3.2 Eskalation TI-Notfälle	66
349	12.3.3 Sofortmaßnahmen TI-Notfälle	66
350	12.3.4 Bewältigung TI-Notfälle	66
351	12.3.5 Koordination der TI-Notfallbewältigung durch den Gesamtverantwortlichen TI	67
352	12.3.5.1 Notfallbeurteilung	67
353	12.3.5.2 Notfallfeststellung	67
354	12.3.5.3 Einberufung des Emergency Management Committee (EMC)	67
355	12.3.5.4 Zusammenstellung des Lösungsteams	67
356	12.3.5.5 Durchführung der Notfallmaßnahmen	67
357	12.3.5.6 Notfaldeeskalation	67
358	12.3.6 Wiederherstellung	68
359	12.3.7 Nachbearbeitung/Notfallauswertung	68
360	12.4 Informationspflichten	68
361	12.5 Dokumentation	69
362	12.5.1 TI-Notfall-Logbuch	69
363	12.5.2 Wiederherstellungsbericht	69
364	13 Vorschriften für CSV-Reporting	70
365	13.1 Basisfeldtypen von Prozessdaten	72
366	14 Anhang A – Verzeichnisse	73
367	14.1 Abkürzungen	73
368	14.2 Glossar	74
369	14.3 Abbildungsverzeichnis	75
370	14.4 Tabellenverzeichnis	75
371	14.5 Referenzierte Dokumente	76
372	14.5.1 Dokumente der gematik	76
373	14.5.2 Weitere Dokumente	76
374		
375		

1 Einordnung des Dokumentes

1.1 Zielsetzung

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

Eine abschließende Übersicht der TI-ITSM-Teilnehmer findet sich im Betriebskonzept [gemKPT_Betr#Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer].

Hinweis

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

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

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

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

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

Folgende Prozesse werden im TI-ITSM betrachtet:

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

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

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

1.2 Zielgruppe

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

1.3 Geltungsbereich

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

Schutzrechts-/Patentrechtshinweis

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

1.4 Abgrenzungen des Dokuments

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

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

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

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

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

1.5 Methodik

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

<AFO-ID> - <Titel der Afo>

Text / Beschreibung
[<=]

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

2 Prozessübergreifende Regelungen

2.1 Zentrales TI-ITSM-System

2.1.1 Übergreifendes ITSM der TI

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

Wesentliche Aufgaben sind:

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

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

Übergreifender Vorgang

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

Ein übergreifender Vorgang liegt vor, wenn

- zur Bewältigung mehrere der am TI-ITSM-Prozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer involviert werden müssen oder
- ein im Verantwortungsbereich des TI-ITSM-Teilnehmers festgestellter lokaler Vorgang die Kriterien gemäß GS-A_3884 oder GS-A_3964 erfüllt. Die lokale Kategorisierung sollte die übergreifende Bedeutung des Vorgangs anzeigen (mit Priorität 1 oder 2).

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

2.1.2 Kommunikation

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

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

GS-A_4090 - Kommunikationssprache

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN sowohl schriftlich als auch mündlich in deutscher Sprache kommunizieren. Dies gilt insbesondere für die gemäß GS-A_4085 festgelegten Kommunikationsschnittstellen und für alle Dokumentationen.

[<=]

GS-A_3886-01 - Nutzung des TI-ITSM-Systems bei der Übermittlung eines übergreifenden Vorgangs

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

[<=]

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

GS-A_4085 - Etablierung von Kommunikationsschnittstellen durch die TI-ITSM-Teilnehmer

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

- Telefon (z.B. zur Rücksprache zu einem TI-ITSM-Vorgang);
- E-Mail (z.B. zur Übermittlung von Ad-hoc-Reports);
- TI-ITSM-System zur Informationsübermittlung eines übergreifenden Vorgangs entsprechend GS-A_3886.

[<=]

GS-A_4086 - Erreichbarkeit der Kommunikationsschnittstellen

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

[<=]

GS-A_4088 - Benennung von Ansprechpartnern

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN entsprechend ihrer Rolle (gemKPT_Betr#Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM) Kontaktdaten im TI-ITSM-System eintragen und aktuell halten für:

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

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

[<=]

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

2.1.2.1 Kommunikation außerhalb des TI-ITSM-Systems

Bei Ausfall des TI-ITSM-Systems müssen die TI-ITSM-Teilnehmer die Bearbeitung der Vorgänge fortsetzen. Die Kommunikation erfolgt dann über die gemäß GS-A_4088 angegebenen Kommunikationsschnittstellen.

GS-A_5402 - Eigenverantwortliches Handeln bei Ausfall von Kommunikationsschnittstellen

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

GS-A_5401 - Verschlüsselte E-Mail-Kommunikation

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

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

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

2.1.3 TI-ITSM-Reporting

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

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

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

GS-A_4095 - Übermittlung von Ad-hoc-Reports

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN den vom Gesamtverantwortlichen TI angeforderten Ad-hoc-Report über die benannte Kommunikationsschnittstelle (entsprechend GS-A_4085) im geforderten Format (entsprechend GS-A_5248, GS-A_5249, GS-A_5608) und Zeitfenster übermitteln. [\leq]

2.2 ITSM der TI-ITSM-Teilnehmer

2.2.1 Auszüge aus dem Betriebshandbuch der TI-ITSM-Teilnehmer

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

GS-A_5343 - Definition inhaltlicher Auszüge aus dem Betriebshandbuch

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

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

- 636 • Schnittstellen und Interaktionen zwischen den internen ITSM-Prozessen des
- 637 Anbieters und übergreifenden TI-ITSM-Prozessen sind zu dokumentieren.

638 6. Relevanter Teil des Servicekataloges

639 7. Nachweis zur Umsetzung der Anforderungen.

640 [\leq]

641 2.3 Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern

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

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

651 **GS-A_4855-01GS-A_4855 - Auditierung von TI-ITSM-Teilnehmern**

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

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

661 [\leq]

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

664 **GS-A_3917 - Bereitstellung der ITSM-Dokumentation bei Audits**

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

668 2.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI

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

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

2.4.1 Eskalationen im übergreifenden TI-ITSM

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

GS-A_3920 - Eskalationseinleitung durch den TI-ITSM-Teilnehmer

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

- es kann kein serviceverantwortlicher TI-ITSM-Teilnehmer (entsprechend [gemKPT_Betr#Tab_KPT_Betr_TI_002]) ermittelt werden

ODER

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

ODER

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

ODER

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

ODER

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

[<=]

2.4.2 Taskforce als Instrument der Deeskalation im übergreifenden TI-ITSM

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

GS-A_3922 - Mitwirkung bei Taskforces

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

[<=]

3 Incident Management

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

Wesentliche Aufgabe des Incident Managements ist die:

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

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

3.1 Begriffsbestimmungen

3.1.1 Übergreifender Incident

Ein übergreifender Incident liegt vor, wenn

- zur Bewältigung mehrere der am Betriebsprozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer involviert werden müssen oder
- ein im Verantwortungsbereich des TI-ITSM-Teilnehmers festgestellter lokaler Incident die Kriterien gemäß GS-A_3884 erfüllt; die lokale Kategorisierung sollte die übergreifende Bedeutung des Incidents anzeigen (mit Priorität 1 oder 2) oder
- der Service des TI-ITSM-Teilnehmers nicht oder nicht im Rahmen der vereinbarten SLAs gemäß [gemSpec_Perf] erbracht werden kann oder
- der Service als Unterstützungsservice den Service eines anderen TI-ITSM-Teilnehmers negativ beeinträchtigt.

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

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

3.2 Prozessdurchführung Incident Management

3.2.1 Übergreifenden Incident erfassen und qualifizieren

3.2.1.1 Übergreifenden Incident erfassen

Erlangt ein TI-ITSM-Teilnehmer Kenntnis über eine Servicestörung bzw. einen vom erwarteten Betriebsverhalten abweichenden Service muss er auf Basis der GS-A_3876 eine Vorprüfung vornehmen.

GS-A_3876 - Prüfung auf übergreifenden Incident

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

Sofern die Prüfung ergibt, dass ein übergreifender Incident vorliegt muss dieser gemäß GS-A_3886 im TI-ITSM-System erfasst werden. Pflichtangaben für die Ersterfassung werden vom TI-ITSM-System vorgegeben.

3.2.1.2 Übergreifenden Incident qualifizieren

GS-A_5449 - Typisierung eines übergreifenden Incidents als „sicherheitsrelevant“

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

[<=]

GS-A_5450 - Typisierung eines übergreifenden Incidents als „datenschutzrelevant“

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

[<=]

GS-A_4125 - TI-Notfallerkennung

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

[<=]

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

GS-A_3884 - Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung von übergreifenden Incidents

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

Tabelle 1: Tab_Betr_TIP_026 INC – Festlegung der Dringlichkeit

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

	<ul style="list-style-type: none"> Es ist absehbar, dass sich die Störung ausweitert, wenn keine Gegenmaßnahmen ergriffen werden.
Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> Durch die Störung stehen die bereitgestellten Leistungen (und/oder Funktionen) mit leichten Einschränkungen zur Verfügung. Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nicht oder nur unwesentlich zu.

Tabelle 2: Tab_Betr_TIP_027 INC – Festlegung von Auswirkung

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

[<=]

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

Die Ermittlung der Priorität erfolgt durch das TI-ITSM-System nach der Vorschrift in der Tab_Betr_TIP_009: Prioritätenmatrix.

Tabelle 3: Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix

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

788

789 **3.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident zuweisen**

790 Der Melder ermittelt über das betroffene bzw. vermutete verursachende Produkt den
791 Serviceverantwortlichen. Dabei wird er vom TI-ITSM-System durch eine kontextsensitive
792 Vorschlagsliste unterstützt. Durch Auswahl des entsprechenden TI-ITSM-Teilnehmers
793 wird die Weiterleitung des Incidents ermöglicht und die übergreifende Bearbeitung
794 initiiert.

795 Zur Identifikation des richtigen serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmers werden
796 innerhalb des Betriebskonzepts [gemKPT_Betr] die Leistungs- und Supportmodelle
797 definiert. Zudem werden in der zentralen Wissensdatenbank des TI-ITSM-Systems
798 Kontaktinformationen von TI-ITSM-Teilnehmern bereitgestellt.

799 **3.2.2 Serviceverantwortung für übergreifenden Incident prüfen**

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

802 **GS-A_3902 - Prüfung auf Serviceverantwortung**

803 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jeden an sie gerichteten übergreifenden Incident
804 dahingehend prüfen, ob der Incident in der eigenen Serviceverantwortung liegt.
805 [\leq]

806 **GS-A_3904 - Annahme eines übergreifenden Incidents**

807 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen übergreifenden Incident annehmen, wenn sie die
808 Serviceverantwortung haben.
809 [\leq]

810 **GS-A_3905 - Ablehnung eines übergreifenden Incidents**

811 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Ablehnung eines übergreifenden Incidents mit einer
812 qualifizierten Rückmeldung an den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der
813 nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung erfolgen kann.
814 [\leq]

815 **3.2.3 Lösung für übergreifenden Incident erstellen**

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

820 **GS-A_3907 - Lösung von übergreifenden Incidents**

821 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS nach erfolgter Erstellung bzw.
822 Annahme eines übergreifenden Incidents unverzüglich mit der Incident-Bearbeitung
823 beginnen und – innerhalb der vereinbarten Lösungszeiten – eine Lösung für den Incident
824 herbeiführen und diesen beheben.
825 [\leq]

826 **A_18403 - Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 1**

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

831 Das Formular wird in der Wissensdatenbank zur Verfügung gestellt.

832 **A_18404 - Erstellung einer Root Cause Analysis im Incident - Prio 2 bis 4**

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

836 **A_18405 - Erstellung einer Root Cause Analysis durch am Incident beteiligte TI-ITSM-Teilnehmer**

837
838 Am Incident beteiligte TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Anfrage des
839 Gesamtverantwortlichen der TI mit der Erstellung einer Root Cause Analysis beginnen,
840 dafür das vom Gesamtverantwortlichen der TI bereitgestellte Formular nutzen und
841 anschließend ausgefüllt an ihn übermitteln.[<=]

842 **A_18406 - Nachlieferung zu einer Root Cause Analysis**

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

845 **3.2.4 Unterstützung für einen übergreifenden Incident einfordern**

846 Während der Lösungsfindung für einen übergreifenden Incident kann der
847 serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer andere TI-ITSM-Teilnehmern um
848 Unterstützung bitten.

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

852 **GS-A_5587 - Ablehnung der Lösungsunterstützung bei einem übergreifenden Incident**

853
854 TI-ITSM-Teilnehmer, die die Lösungsunterstützung eines übergreifenden Incidents
855 ablehnen, MÜSSEN dies mit einer qualifizierten Rückmeldung an den anfragenden TI-
856 ITSM-Teilnehmer durchführen, aus der nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine
857 Lösungsunterstützung möglich ist.
858 [<=]

859 **3.2.5 Lösung für einen übergreifenden Incident prüfen**

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

863 **GS-A_5400 - Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden Incidents**

864
865 Der meldende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die ihm vorgelegte Lösung des übergreifenden
866 Incidents prüfen und sein Ergebnis dem serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer
867 innerhalb der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT_Betr#TIP1-A_7265]) über das
868 TI-ITSM-System mitteilen.
869 [<=]

870 **GS-A_5250 - Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Incidents**

871 Wird die Lösung eines Incidents durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer abgelehnt
872 MUSS der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer den übergreifenden Incident erneut
873 bearbeiten, die Messung der Lösungszeit wird dann fortgesetzt.
874 [<=]

3.2.6 Übergreifenden Incident schließen

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

GS-A_3888 - Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Incident

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor der Schließung einer übergreifenden Incident-Dokumentation sicherstellen, dass der Incident behoben ist.
Ist der Incident nicht behoben, dann ist der bestehende Incident weiterzubearbeiten. Es beginnt keine erneute Lösungszeit.
Liegt nach Ablauf der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT_Betr#TIP1-A_7265]) keine Rückmeldung durch den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer vor, KANN der übergreifende Incident geschlossen werden.
[<=]

GS-A_3889 - Schließung eines übergreifenden Incidents

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

3.3 Abweichungen im Prozessablauf

3.3.1 Übergreifenden Incident eskalieren

Die Koordination der Vorgangsbearbeitung erfolgt i.d.R. durch die betroffenen TI-ITSM-Teilnehmer in Eigenverantwortung. Kommt es zu Hindernissen im Prozessablauf, steht den TI-ITSM-Teilnehmern das Instrument der Eskalation an den Gesamtverantwortlichen TI nach den Vorgaben der GS-A_3920 zur Verfügung.

3.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce

TI-ITSM-Teilnehmer können durch den Gesamtverantwortlichen TI zur Mitwirkung in einer Taskforce gemäß GS-A_3922 aufgerufen werden. Diese Taskforce ist ein Instrument zur Lösung von kritischen Incidents der Priorität 1 oder 2.

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

3.4 Verfahren für die Lösung eines Security-Incidents

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

908 **3.5 Verfahren für die Lösung eines Incidents mit**
909 **Datenschutzrelevanz**

910 Incidents mit Datenschutzrelevanz werden wie alle anderen Incidents behandelt. Es
911 erfolgt ggf. eine reduzierte bzw. eingeschränkte Kommunikation. Die Entscheidung
912 darüber führt der Gesamtverantwortliche TI unter Einbeziehung beratender Fachexperten
913 herbei.

914 **3.6 Verfahren für die Lösung von Notfall-Incidents**

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

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

ENTWURF

919

4 Problem Management

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

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

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

- 929 • Probleme gemäß ihrer Auswirkungen eine konsistent gleiche Behandlung erfahren,
- 930 • im Rahmen der Unterstützung der Problembearbeitung, sofern mehrere TI-ITSM-
931 Teilnehmer involviert werden müssen, die Übergabe von Problemen untereinander
932 reibungslos und nachvollziehbar gewährleistet wird,
- 933 • eine zuverlässige Lösung von aufgetretenen Problemen anbieterübergreifend
934 gewährleistet ist,

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

936 4.1 Begriffsbestimmungen

937 4.1.1 Übergreifendes Problem

938 Ein übergreifendes Problem liegt vor, wenn

- 939 • zu seiner Ursachenanalyse und Lösung mehrere der am Betriebsprozess
940 beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer involviert werden müssen oder
- 941 • ein im Verantwortungsbereich des TI-ITSM-Teilnehmers festgestelltes lokales
942 Problem die Kriterien gemäß GS-A_3964 erfüllt; die lokale Kategorisierung sollte
943 die übergreifende Bedeutung des Problems anzeigen (mit Priorität 1 oder 2) oder
- 944 • ein Koordinationsbedarf durch den Gesamtverantwortlichen der TI festgestellt
945 wird.

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

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

4.2 Prozessdurchführung Problem Management

4.2.1 Übergreifendes Problem erfassen und qualifizieren

4.2.1.1 Übergreifendes Problem erfassen

GS-A_3958 - Problemerkennung durch TI-ITSM-Teilnehmer

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

[<=]

GS-A_3959 - Prüfung auf übergreifendes Problem

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

[<=]

Sofern die Prüfung ergibt, dass ein übergreifendes Problem vorliegt muss dieses gemäß GS-A_3886 im TI-ITSM-System erfasst werden. Pflichtangaben für die Ersterfassung werden vom TI-ITSM-System vorgegeben.

4.2.1.2 Übergreifendes Problem qualifizieren

GS-A_3964 - Festlegung von Dringlichkeit und Auswirkung von übergreifenden Problems

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

Tabelle 4: Tab_Betr_TIP_102 PRO – Festlegung von Dringlichkeit

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

Tabelle 5: Tab_Betr_TIP_103 PRO – Festlegung von Auswirkung

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Das Incident Management konnte keinen Workaround zur Verfügung stellen
Mittel	<ul style="list-style-type: none"> • Der TI-Service ist durch das Problem negativ beeinflusst und wird nicht wie vereinbart zur Verfügung gestellt. • Es existiert ein Workaround, der aufwändig und nur schwer umzusetzen ist
Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> • Der TI-Service wird durch das Problem negativ beeinflusst • Es existiert ein Workaround, der einfach und ohne viel Aufwand umzusetzen ist

975 [\leq]

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

978 4.2.1.3 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem zuweisen

979 Der problemerkennende TI-ITSM-Teilnehmer ermittelt für das betroffene und
980 verursachende Produkt den Serviceverantwortlichen. Dies wird durch das TI-ITSM-
981 System unterstützt. Durch Auswahl des vermutlich verursachenden
982 Serviceverantwortlichen wird die Weiterleitung des Problems ermöglicht und die
983 übergreifende Bearbeitung initiiert.

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

987 Zur Identifikation des richtigen serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmers werden
988 innerhalb des Betriebskonzepts die Leistungs- und Supportmodelle definiert. Zudem
989 werden im TI-ITSM-System Kontaktinformationen von TI-ITSM-Teilnehmern
990 bereitgestellt.

991 4.2.2 Serviceverantwortung für übergreifendes Problem prüfen

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

994 GS-A_3975 - Prüfung auf Serviceverantwortung zum übergreifenden Problem

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

997 GS-A_3981 - Annahme eines übergreifenden Problems

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

1000 [\leq]

1001 GS-A_3982 - Ablehnung eines übergreifenden Problems

1002 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN das abgelehnte übergreifende Problem mit einer
1003 qualifizierten Rückmeldung an den meldenden TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der

1004 nachvollziehbar zu entnehmen ist, warum keine Bearbeitung erfolgen kann.
1005 [=]

1006 4.2.3 Lösung für übergreifendes Problem erstellen

1007 4.2.3.1 Problem Ursachenanalyse durchführen

1008 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer beginnt unverzüglich mit der
1009 Ursachenanalyse des Problems. Er wird im TI-ITSM-System die Ursache nachvollziehbar
1010 dokumentieren.

1011 **GS-A_3983 - Ursachenanalyse eines übergreifenden Problems durch** 1012 **Serviceverantwortlichen**

1013 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS nach erfolgter Erstellung bzw.
1014 Annahme eines übergreifenden Problems unverzüglich mit der Problem-Bearbeitung
1015 beginnen und – innerhalb der vereinbarten Lösungszeiten – eine Lösung für das Problem
1016 herbeiführen und dieses beheben.
1017 [=]

1018 Benötigen serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer eine TI-Testumgebung, muss dies
1019 vorab angefragt werden. Dazu stellen sie einen Service Request im TI-ITSM-System.

1020 **GS-A_3984 - Service Request zur Bereitstellung der TI-Testumgebung (RU/TU)**
1021 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für die Nutzung (d.h. zur Anbindung) der TI-Testumgebung
1022 (RU/TU) einen Service Request im TI-ITSM-System stellen.
1023 [=]

1024 4.2.3.2 Lösung für übergreifendes Problem entwickeln und 1025 implementieren

1026 Die Lösungsentwicklung erfolgt durch den serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer.
1027 Dabei kann er von anderen am Prozess beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern sowie vom
1028 Gesamtverantwortlichen TI unterstützt werden.

1029 **GS-A_3986 - Koordination bei übergreifenden Problems**

1030 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die Koordination zwischen allen
1031 erforderlichen Lösungs- bzw. Unterstützungsbeteiligten im Rahmen der
1032 Problemlösungsentwicklung übernehmen.
1033 [=]

1034 Wird für die Lösung eines Problems eine Änderung an der TI benötigt, ist diese Änderung
1035 über den Change & Release Management-Prozess anzustoßen.

1036 **GS-A_3987 - Initiierung eines Change Request**

1037 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MUSS während der
1038 Problemlösungsentwicklung einen Change Request über das TI-ITSM-System mit Verweis
1039 auf das zugrundeliegende Problem initiieren, in dem die Durchführung von Autorisierung,
1040 Entwicklung, Test und Implementierung der Lösung dokumentiert wird.
1041 [=]

1042 4.2.3.3 Stornierung oder Abbruch der Bearbeitung eines Problem-Tickets

1043 **GS-A_5377 - Durchführung einer Problemstornierung**

1044 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer KANN ein Problem stornieren, falls einer
1045 der folgenden Aspekte zutrifft:

- 1046 • die ursächliche Störung, der bekannte Fehler oder die bekannte Ursache hat sich
- 1047 nachvollziehbar und dokumentiert erledigt;

1048 ODER

- 1049 • das Ticket wurde irrtümlich angelegt.

1050 [\leq]

1051

1052 **GS-A_5588 - Abbruch der Problembearbeitung**

1053 Der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer KANN die Problembearbeitung mit
 1054 Zustimmung des Gesamtverantwortlichen TI abbrechen, falls die Auswirkungen des
 1055 Problems und der Aufwand zu deren Behebung in keinem wirtschaftlichen oder
 1056 sicherheitsrelevanten Verhältnis zueinander stehen.

1057 [\leq]

1058 Der Gesamtverantwortliche TI wird die Stornierung oder den Abbruch eines Problems
 1059 prüfen und alle Beteiligten informieren. Bei Ablehnung muss das Problem vom
 1060 serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer wieder in die Lösungsbearbeitung
 1061 übernommen werden.

1062 **4.2.4 Lösungsunterstützung für übergreifendes Problem**

1063 Während der Erarbeitung einer Lösung für ein übergreifendes Problem kann der
 1064 serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer auf die Mitwirkung von anderen TI-ITSM-
 1065 Teilnehmern angewiesen sein.

1066 Die Unterstützungsleistung wird über das TI-ITSM-System angefordert. Die
 1067 Lösungsverantwortung verbleibt beim serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer.

1068 **GS-A_5589 - Prüfung auf Verantwortung zur Lösungsunterstützung**

1069 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jede an sie gerichtete Anfrage zur Lösungsunterstützung
 1070 eines übergreifenden Problems dahingehend prüfen, ob sie zur Lösungsunterstützung
 1071 gemäß Betriebskonzept verpflichtet sind.

1072 [\leq]

1073 **GS-A_3977 - Annahme der Verantwortung zur Lösungsunterstützung**

1074 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Anfrage zur Lösungsunterstützung eines übergreifenden
 1075 Problems annehmen, wenn sie die gemäß TIP1-A_7266 [gemKPT_Betr] für die
 1076 Servicekomponenten mitverantwortlich sind.

1077 [\leq]

1078 **GS-A_3976 - Ablehnung der Lösungsunterstützung**

1079 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Ablehnung der Lösungsunterstützung des
 1080 übergreifenden Problems mit einer qualifizierten Rückmeldung an den
 1081 serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer versehen, aus der nachvollziehbar zu
 1082 entnehmen ist, warum keine Lösungsunterstützung erfolgen kann.

1083 [\leq]

1084 **4.2.5 Lösung für übergreifendes Problem prüfen**

1085 Nachdem der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer das übergreifende Problem
 1086 gelöst hat, wird der problemerkennende TI-ITSM-Teilnehmer über das TI-ITSM-System
 1087 informiert und zur Prüfung aufgefordert, sofern er das Problem nicht gegen sich selbst
 1088 gestellt hat.

1089 **GS-A_3988 - Prüfung der Lösung durch den Melder eines übergreifenden**
 1090 **Problems**
 1091 Der meldende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die ihm vorgelegte Lösung des übergreifenden
 1092 Problems prüfen und sein Ergebnis dem serviceverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer
 1093 innerhalb der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT_Betr#TIP1-A_7265]) über das
 1094 TI-ITSM-System mitteilen.
 1095 [\leq]

1096 **GS-A_3989 - Ablehnung der Lösung eines übergreifenden Problems**
 1097 Wird die Lösung eines übergreifenden Problems durch den meldenden TI-ITSM-
 1098 Teilnehmer abgelehnt, MUSS der serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer das
 1099 übergreifende Problem erneut bearbeiten, die Messung der Lösungszeit wird dann
 1100 fortgesetzt.
 1101 [\leq]

1102 4.2.6 Übergreifendes Problem schließen

1103 **GS-A_3971 - Verifikation vor Schließung eines übergreifenden Problems**
 1104 Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor der Schließung einer
 1105 übergreifenden Problem-Dokumentation sicherstellen, dass das Problem gelöst ist.
 1106 Ist das Problem nicht gelöst, dann ist das bestehende Problem weiterzubearbeiten. Es
 1107 beginnt keine erneute Lösungszeit.
 1108 Liegt nach Ablauf der Verifikationsfrist (entsprechend [gemKPT_Betr#TIP1-A_7265])
 1109 keine Rückmeldung durch den problemmerkennenden TI-ITSM-Teilnehmer vor, KANN das
 1110 übergreifende Problem geschlossen werden.
 1111 [\leq]

1112 **GS-A_3990 - Schließung eines übergreifenden Problems**
 1113 Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach verifizierter Lösung des
 1114 Problems die Dokumentation des übergreifenden Problems abschließend bearbeiten und
 1115 das Problem schließen.
 1116 [\leq]

1117 **GS-A_3991 - WDB-Aktualisierung nach Schließung eines übergreifenden**
 1118 **Problems**
 1119 Serviceverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach der Behebung eines
 1120 übergreifenden Problems die Wissensdatenbank der TI um die relevanten
 1121 Problemlösungsinformationen aktualisieren.
 1122 [\leq]

1123 4.3 Abweichungen im Prozessablauf

1124 4.3.1 Übergreifendes Problem eskalieren

1125 Die Koordination der Vorgangsbearbeitung erfolgt i.d.R. durch die betroffenen TI-ITSM-
 1126 Teilnehmer in Eigenverantwortung. Kommt es zu Hindernissen im Prozessablauf, steht
 1127 den TI-ITSM-Teilnehmern das Instrument der Eskalation an den Gesamtverantwortlichen
 1128 TI nach den Vorgaben der GS-A_3920 zur Verfügung.

1129 **4.3.2 Mitwirkung in einer Taskforce**

- 1130 TI-ITSM-Teilnehmer können durch den Gesamtverantwortlichen TI zur Mitwirkung in
1131 einer Taskforce gemäß GS-A_3922 aufgerufen werden. Diese Taskforce ist ein
1132 Instrument zur Lösung von kritischen Problems der Priorität 1 oder 2.
- 1133 Die prozessübergreifende Regelung zur Eskalation und Mitwirkung in einer Taskforce
1134 erfolgt in Kapitel 2.4 Zentrale Koordinierung durch den Gesamtverantwortlichen TI.

ENTWURF

1135

5 Request Fulfillment

1136 Das Ziel des Prozesses Request Fulfillment ist es, alle regulären betrieblichen
1137 Leistungsanfragen der TI-ITSM-Teilnehmer zu erfassen und in standardisierten Verfahren
1138 zu bearbeiten. Damit soll eine kontrollierte, bedarfsgerechte und aufwandsminimierte
1139 Erledigung der Service Requests sichergestellt werden. Die Teilnahme wird übergreifend
1140 in [gemKPT_Betr#Tab_KPT_Betr_TI_003] geregelt.

1141 5.1 Begriffsbestimmungen

1142 5.1.1 Service Request

1143 Ein Service Request repräsentiert einen abrufbaren Service aus dem Business
1144 Servicekatalog der TI.

1145 5.1.2 Beschwerdemanagement

1146 Per Service Request können Hinweise oder Reklamationen eines TI-ITSM-Teilnehmers zu
1147 TI-Services eingehen. Diese werden vom Gesamtverantwortlichen TI bearbeitet bzw.
1148 angenommen und weitergeleitet.

1149 5.2 Prozessdurchführung Request Fulfillment

1150 5.2.1 Service Request erfassen

1151 Eine Service Request Meldung wird durch einen TI-ITSM-Teilnehmer oder zukünftigen TI-
1152 ITSM-Teilnehmer initiiert. Der gestellte Service Request richtet sich an den
1153 Serviceverantwortlichen laut Business Servicekatalog. Dieser besitzt die
1154 Bearbeitungsverantwortung.

1155 Die Erstellung eines Service Requests erfolgt im TI-ITSM-System.

1156 **GS-A_5590 - Nutzung Business-Servicekatalog bei der Erfassung von Service Requests**

1157 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN den im TI-ITSM-System veröffentlichten Business-
1158 Servicekatalog bei der Erfassung von Service Requests nutzen und alle geforderten
1159 Informationen laut der dort genannten Servicebeschreibung dem Service Request
1160 beifügen.
1161

1162 [\leq]

1163 5.2.2 Service Request prüfen

1164 Ein Service Request wird vom Serviceverantwortlichen auf Vollständigkeit und
1165 Plausibilität geprüft.

1166 **GS-A_5351 - Prüfung von Service Requests**

1167 Der Serviceverantwortliche MUSS den Service Request eines TI-ITSM-Teilnehmers auf
1168 Vollständigkeit und Plausibilität prüfen.
1169 [\leq]

1170 Der Serviceverantwortliche kann eine Priorisierung des Service Request anhand der
1171 Geschäftsanforderung (z.B. Zulassungstermine, Projektfortschritt etc.) vornehmen.

1172 **5.2.3 Service Request erfüllen**

1173 Für die Bearbeitung des Service Requests ist der Serviceverantwortliche zuständig. Er
1174 organisiert die Weiterleitung des Service Requests und stellt dem Melder die Lösung zur
1175 Verfügung.

1176 **GS-A_5352 - Lösung bzw. Bearbeitung des Service Requests**

1177 Der Serviceverantwortliche MUSS sicherstellen, dass jeder Service Request gemäß
1178 Bedingungen des Servicekataloges (SLA) bearbeitet und abgeschlossen wird.
1179 [\leq]

1180 **5.2.4 Service Request verifizieren und schließen**

1181 Die Lösung wird an den Melder des Service Requests über das TI-ITSM-System
1182 übermittelt.

1183 **GS-A_5591 - Verifikation des Service Requests**

1184 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Verifikation eines ausgeführten Services gemäß der im
1185 Servicekatalog beschriebenen Angaben durchführen und das Ergebnis im TI-ITSM-
1186 System dokumentieren.
1187 [\leq]

1188 Je nach Vorgabe des Servicekatalogs können der Serviceverantwortliche, der Melder oder
1189 weitere TI-ITSM-Teilnehmer an der Verifikation beteiligt sein. Die Verifikation kann
1190 entfallen, sofern der Servicekatalog keine Angaben hierzu macht.

1191 Der Service Request wird nach positivem Abschluss der Verifikationsmaßnahmen oder
1192 Ablauf der Verifikationsfrist im TI-ITSM-System geschlossen.

1193 **GS-A_5592 - Schließung des Service Requests**

1194 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor Schließung eines Service Requests die fehlerfreie
1195 Lieferung des Services durch den Servicenehmer verifizieren lassen. Bei negativer
1196 Verifikation ist für diesen Service kein neuer Request zu stellen. Stattdessen ist der
1197 bestehende Service Request weiterzubearbeiten.
1198 [\leq]

1199 **GS-A_5593 - Schließung des Service Requests ohne Verifikation**

1200 TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN Service Requests schließen, wenn die Verifikationsfrist
1201 (entsprechend [gemKPT_Betr#TIP1-A_7265]) ohne Rückmeldung überschritten ist.
1202 [\leq]

1203

6 Configuration Management

1204 Das Configuration Management stellt den TI-ITSM-Teilnehmern Informationen über die
1205 für die Erbringung von TI-Services erforderlichen Konfigurationselemente und deren
1206 Beziehungen untereinander bereit. Der Prozess sorgt für die Konsistenz der Daten und
1207 deren Bereitstellung für die Nutzung in TI-ITSM-Prozessen und Aufgaben.

1208 Fokus der nachfolgenden Configuration-Management-Regelungen im Betrieb ist die
1209 Bereitstellung der Konfigurationsdaten durch die TI-ITSM-Teilnehmer.

1210 6.1 Begriffsbestimmungen

1211 6.1.1 Konfigurationselement (Configuration Item, CI)

1212 Ein Konfigurationselement (Configuration Item, kurz: CI) ist eine formalisierte
1213 Beschreibung einer zum Betrieb erforderlichen Komponente über deren gesamten
1214 Lebenszyklus. Konfigurationselemente werden durch das Configuration Management
1215 dokumentiert und im TI-ITSM-System verwaltet. Ein CI wird eindeutig durch eine CI-
1216 ID identifiziert.

1217 Aufbau Configuration Item ID (CI-ID):

1218 Entspricht dem Wertebereich vom XML-Datentyp „string“ mit Pattern "CI-[0-9]{7}". Fixe
1219 Länge: 10 Zeichen.

1220 **A_17764 - Verwendung CI-ID**

1221 Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die von dem Gesamtverantwortlichen TI vorgegebene CI-
1222 ID für jede von ihm betriebene Produktinstanz verwenden. [\leq]

1223 Die CI-ID wird automatisiert vom GTI vergeben und dem TI-ITSM-Teilnehmer im
1224 Rahmen der betrieblichen Prozesse mitgeteilt. Eine CI-ID repräsentiert
1225 Konfigurationsdaten des betreffenden Konfigurationselementes (CIs), die in der CMDB
1226 des TI-ITSM-Systems gespeichert sind (bspw. Produkttyp, Produkt, Betriebsumgebung
1227 und Anbieter). Diese Daten können unterschiedlicher Art und Detaillierungstiefe sein
1228 (bspw. Standorte, Instanzen, weitere Konfigurationsdaten). Die CI-ID wird u.a. bei der
1229 Identifizierung von Rohdaten-Performance-Berichten (siehe [gemSpec_Perf#2.5.1]) oder
1230 bei der Durchführung von Produkt-Changes im Rahmen des betrieblichen Change
1231 Management Prozesses verwendet.

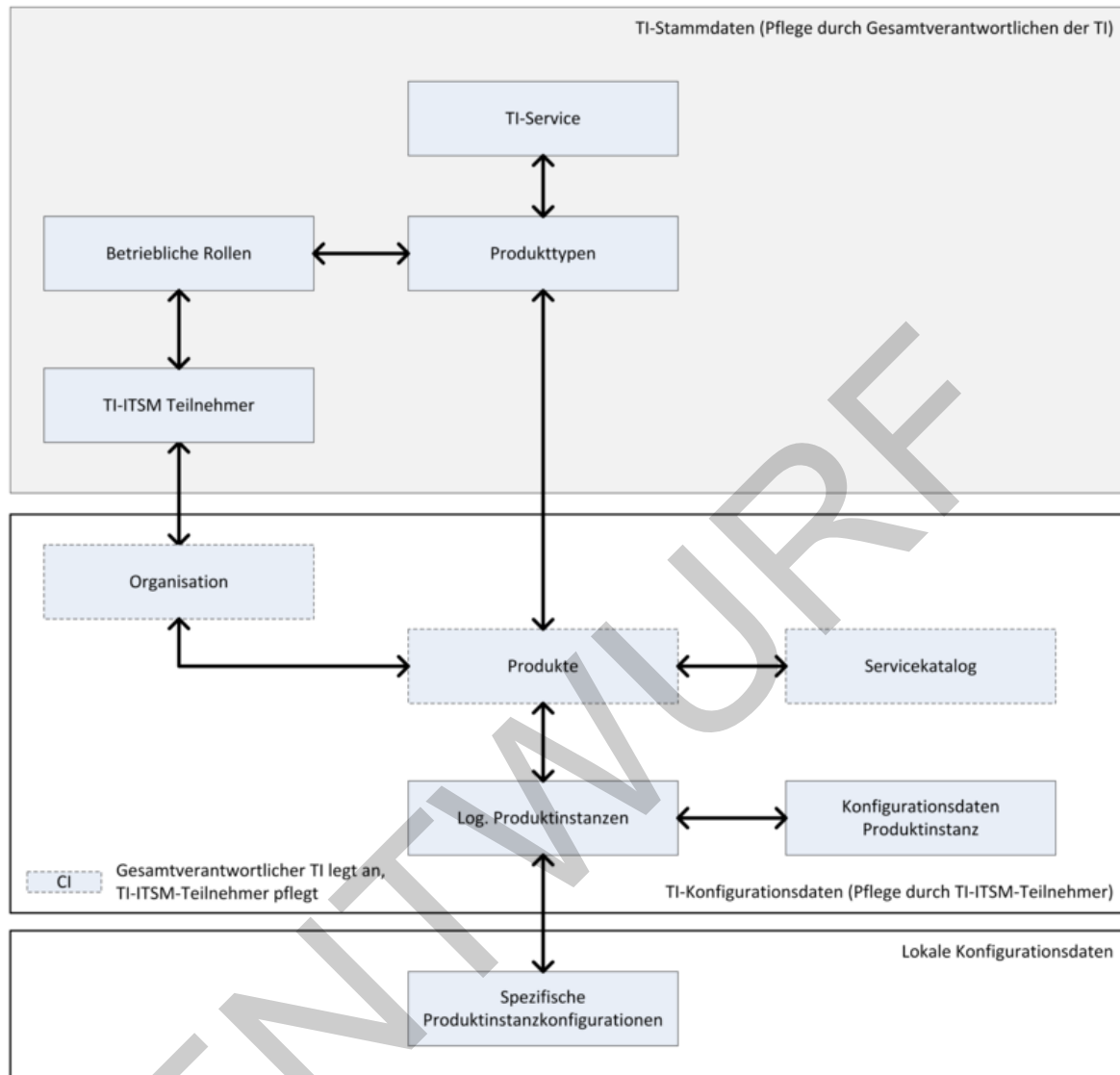
1232

1233 6.1.2 TI-Konfigurationsdatenbank

1234 Die TI-Konfigurationsdatenbank (Configuration Management Database - CMDB) ist ein
1235 Teil des TI-ITSM-Systems, welches Informationen über Konfigurationselemente und
1236 deren Beziehungen untereinander verwaltet sowie diese im Rahmen der TI-ITSM-
1237 Prozesse zur Verfügung stellt.

1238 Im Rahmen des Configuration Managements der TI gibt es unterschiedliche Kategorien
1239 von Konfigurationselementen.

1240



1241

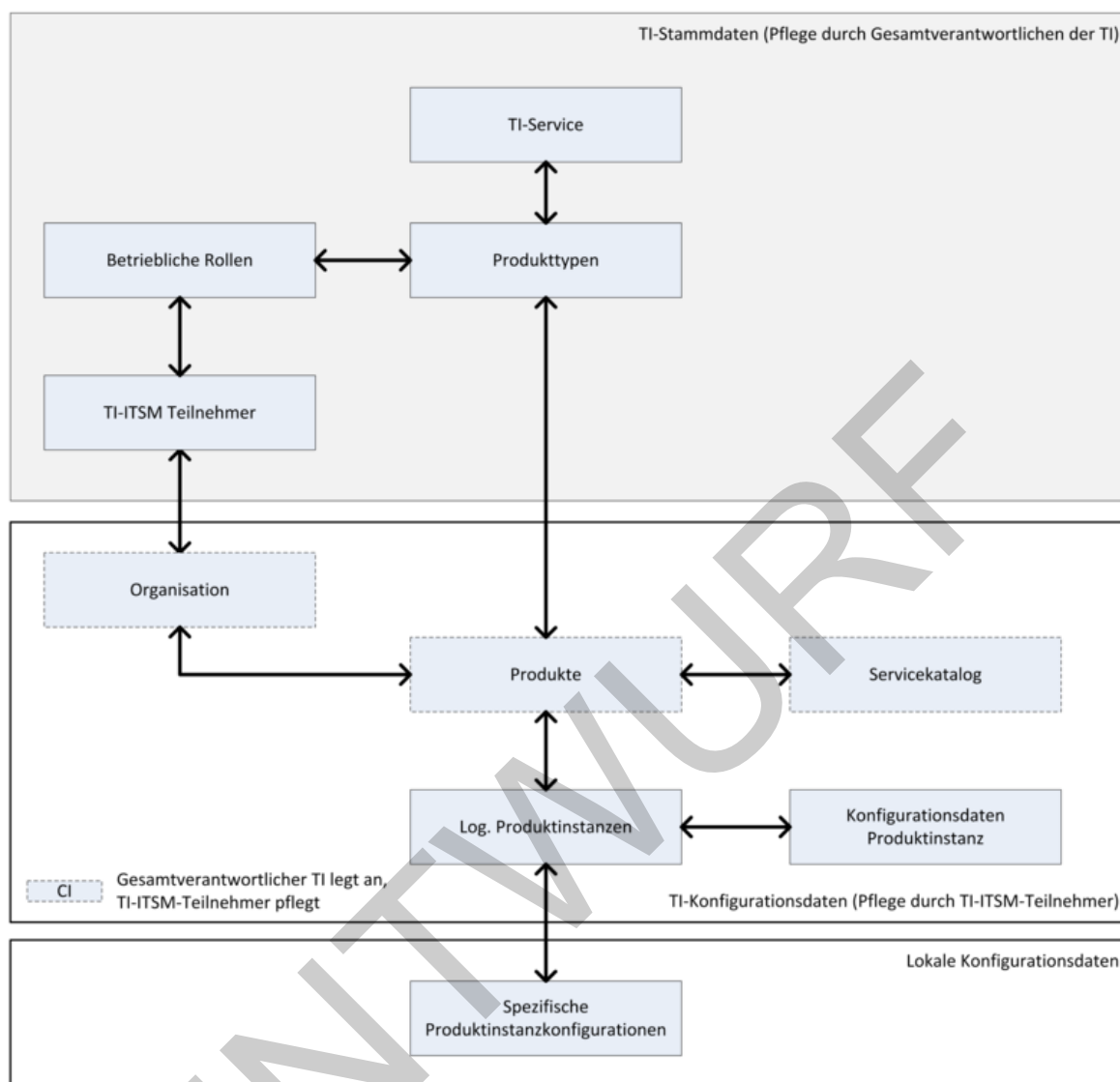


Abbildung 1: CM – TI-Services: Beziehung und CIs (Auszug) der CMDB-TI zur lokalen CMDB der TI-ITSM-Teilnehmer

6.1.3 TI-Stammdaten

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

Tabelle 6: Tab_Betr_TIP_100 CM – TI-Stammdaten Datenpflege Gesamtverantwortlicher TI

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

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

6.1.4 TI-Konfigurationsdaten

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

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

Tabelle 7: Tab_Betr_TIP_101 CM – TI-Konfigurationsdaten

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

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

6.1.5 Lokale Konfigurationsdaten

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

6.2 Prozessdurchführung Configuration Management

6.2.1 Schema der TI-Konfigurationsdatenbank pflegen

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

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

6.2.2 Konfigurationsdaten pflegen

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

GS-A_4114 - Bereitstellung von TI-Konfigurationsdaten

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN entsprechend ihrer Rolle (vgl. [gemKPT_Betr#Tab_KPT_Betr_TI_002]) TI-Konfigurationsdaten mit dem Gesamtverantwortlichen TI zu Beginn der Serviceerbringung initial abstimmen und im TI-ITSM-System hinterlegen.
[<=]

Die **Instance-IDs** sind gemäß [gemSpec_OM#GS-A_3856] ebenfalls als **TI-Konfigurationsdaten** mit dem Gesamtverantwortlichen TI initial und bei Änderung abzustimmen. Neu vergebene Instance-IDs entsprechen der in Kapitel 6.1.1 beschriebenen CI-ID.

1293 **GS-A_5594 - Identifikation von TI-Konfigurationsdaten**

1294 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN TI-Konfigurationsdaten gemäß Konfigurationsschema im
1295 TI-ITSM-System ermitteln und definieren.
1296 [\leq]

1297 **GS-A_4115 - Datenänderung für TI-Konfigurationsdaten**

1298 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN TI-Konfigurationsdaten über den gesamten Zeitraum der
1299 Serviceerbringung aktuell halten und im TI-ITSM-System hinterlegen. [\leq]

1300 Spezifische Anforderungen an die Versionierung der Produkte und der logischen
1301 Produktinstanzen sind gemäß [gemSpec_OM] zu beachten.

1302 **6.2.2.1 Übermittlung von Konfigurationsdaten nach lokal autorisierten**
1303 **Produkt-Changes**

1304 Sofern ein Change lokal autorisiert wurde, müssen die geänderten Produktdaten an das
1305 Configuration Management übermittelt werden.

1306 **GS-A_4399 - Übermittlung von Produktdaten nach Abschluss von lokal**
1307 **autorisierten Produkt-Changes**

1308 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach dem Abschluss (nach der Produktivsetzung des
1309 Produkt-Changes) von lokal autorisierten Produkt-Changes die geänderten Produktdaten
1310 an das TI-ITSM-System übermitteln.
1311 [\leq]

1312

7 Change & Release Management

1313 Das Change & Release Management stellt sicher, dass alle Änderungen an Produkten und
1314 den darauf basierenden Services kontrolliert durchgeführt werden. Innerhalb des Change
1315 Management werden Änderungsanträge aufgezeichnet, bewertet sowie autorisiert und
1316 die daraus resultierenden Umsetzungen als Änderungsanforderungen koordiniert.

1317 Im vorliegenden Dokument wird das übergreifende Change Management für Produkte
1318 und deren logische Produktinstanzen geregelt.

1319 Es werden keine normativen Vorgaben zum lokalen Change Management der TI-ITSM-
1320 Teilnehmer gemacht.

1321 7.1 Begriffsbestimmungen

1322 7.1.1 Request for Change (RfC)

1323 Unter einem Request for Change versteht man einen Antrag auf das Hinzufügen,
1324 Verändern oder Entfernen von autorisierten Services oder Servicekomponenten unter
1325 Bezug auf Configuration Items (Produkte, logische Produktinstanzen und deren
1326 Konfiguration sowie Produkttypen). Ein Request for Change wird zum Change nach
1327 dessen Autorisierung.

1328 7.1.2 Produkt-Change

1329 Ein Produkt-Change beinhaltet Änderungen an einem Produkt bzw. einer logischen
1330 Produktinstanz, welches sich bereits im Betrieb befindet oder in den Betrieb eingeführt
1331 oder herausgeführt werden soll.

1332 Bei Produkt-Changes gibt es zwei Durchführungsvarianten.

1333 7.1.2.1 Master-Change

1334 Der Master-Change adressiert den Inhalt der Produktänderung fachlich. Er hat noch
1335 keinen konkreten Bezug zur Umsetzung in einer Umgebung (RU TU PU). Im Master-
1336 Change-Prozess werden grundsätzliche Entscheidungen (z.B.: Zulassungsrelevanz,
1337 Testumfang, oder dem zeitlichen Gesamtverlauf) vereinbart. Die mit dem Master-Change
1338 abgestimmten und freigegebenen Änderungen werden mit den sogenannten Sub-
1339 Changes in die Umgebungen eingebracht.

1340 7.1.2.2 Sub-Change

1341 Der Sub-Change ist einem Master-Change innerhalb eines Produkt-Changes zugeordnet.
1342 Er setzt die im Master-Change definierte(n) Änderung(en) in einer konkreten Umgebung
1343 und damit der logischen Produktinstanz um. Sub-Changes werden nur im Rahmen von
1344 Produkt-Changes verwendet.

7.1.3 Produkttyp-Change

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

7.1.4 Emergency-Change

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

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

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

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

7.1.5 Betriebliches Change-Bewertungsgremium (BCB)

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

7.1.6 Change Advisory Board (CAB)

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

7.1.7 Emergency Change Advisory Board (eCAB)

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

1384 Autorisierung bzw. Ablehnung herbeizuführen. Hierfür müssen die Teilnehmer mit
1385 entsprechenden Kompetenzen ausgestattet sein.

1386 **7.1.8 Post Implementation Review (PIR)**

1387 Beim Abschluss des Master-Changes führt der Gesamtverantwortliche TI das Post
1388 Implementation Review gemeinsam mit dem Durchführenden des Produkt-Changes
1389 durch. Ziel ist die Identifizierung von Optimierungspotenzialen und deren Umsetzung in
1390 den weiteren Change-Durchführungen.

1391 **7.1.9 Change- & Release-Kalender**

1392 Der Change- & Release-Kalender zeigt die laufenden Aktivitäten im Change & Release
1393 Management in einer Kalenderdarstellung übersichtlich für alle beteiligten TI-ITSM-
1394 Teilnehmer dar. Der Kalender dient allen am Betrieb der TI Beteiligten dazu, sich über
1395 anstehende und durchgeführte Änderungen informieren zu können. Er ist zugleich ein
1396 Organisations- und Planungsinstrument im Rahmen des Change Managements. Er ersetzt
1397 nicht die aktive Steuerung eines Change in der TI, sondern ermöglicht eine langfristige
1398 Vorschau auf geplante Änderungen und ist ein zusätzliches Hilfsmittel bei der Analyse
1399 von Störungsursachen bezüglich der Identifikation von Seiteneffekten bereits
1400 umgesetzter Änderungen.

1401 **7.2 Prozessdurchführung Change & Release Management**

1402 **7.2.1 Produkt-Change: Request for Change (RfC) erstellen**

1403 Produktänderungsbedarfe können durch verschiedene Einflussfaktoren bei den TI-ITSM-
1404 Teilnehmern festgestellt werden. Diese können sich aus dem Incident Management, dem
1405 Problem Management oder auch durch Änderungsbedarfe eines Produktes ergeben.

1406 **A_13575 - Qualität von RfCs**

1407 Der RfC-stellende TI-ITSM-Teilnehmer MUSS die RfCs so formulieren, dass der Umfang
1408 und der Bedarf in sich vollständig ist, so dass der Gesamtverantwortliche TI den RfC
1409 ohne Hinzuziehung weiterer Dokumente bewerten kann. [<=]

1410 Nicht vollständig erfasste RfCs werden vom TI-ITSM-System nur gespeichert, nicht an
1411 den Gesamtverantwortlichen TI zur Bewertung und Autorisierung weitergeleitet.

1412 **GS-A_4400 - Produkt-RfC (Master-Change) erstellen**

1413 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für genehmigungspflichtige Produktänderungen einen
1414 Produkt-RfC (Master-Change) im TI-ITSM-System erstellen.
1415 [<=]

1416 **GS-A_4398 - Prüfung auf genehmigungspflichtige Produktänderung**

1417 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN jeden festgestellten Produktänderungsbedarf einer
1418 Prüfung gemäß der unten abgebildeten Tab_Betr_TIP_024 CHG – Vorprüfung
1419 Produktänderungsbedarf unterziehen. Dabei ist - durch Feststellung der
1420 Wechselwirkungen mit anderen Produkten sowie der Abweichung von
1421 Produkttypvorgaben - zu prüfen, ob es sich um eine genehmigungspflichtige
1422 Produktänderung handelt.

1423 **Tabelle 8: Tab_Betr_TIP_024 CHG – Vorprüfung. Produktänderungsbedarf**

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

1424

1425 [\leq]

1426 **GS-A_5597 - Produkt-RfC (Sub-Changes) erstellen**

1427 Der TI-ITSM-Teilnehmer MUSS zur Umsetzung der Änderungen des Master-Changes in
1428 den konkreten Betriebsumgebungen die abgeleiteten Sub-Changes auf Basis des
1429 autorisierten Master-Changes und der abgestimmten Rahmenbedingungen stellen.

1430 [\leq]

1431 Lokal autorisierte Changes sind informationspflichtig im Rahmen des Configuration
1432 Managements (GS-A_4399).

1433 Um die Wirksamkeit eines Produkt-Changes nachzuweisen, ist eine Verifikation
1434 notwendig. Hiermit wird nachgewiesen, dass der Produkt-Change wie geplant
1435 implementiert wurde und die TI-Fachanwendungen weiterhin verfügbar und funktional
1436 sind. Die Verifikationsbeschreibung ist Bestandteil des Master-Changes.

1437 **GS-A_5599 - Beschreibung der Verifikation des Produkt-Changes im RfC**

1438 Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC stellt, MUSS für diesen eine
1439 Verifikation beschreiben, welche die Wirksamkeit des Changes nachweist.

1440 [\leq]

1441 **GS-A_5600 - Beschreibung der Verifikation des Produkt-Changes in Auswirkung
1442 auf andere TI-Fachanwendungen im RfC**

1443 Jeder TI-ITSM-Teilnehmer, der einen Produkt-RfC stellt, MUSS eine Verifikation
1444 beschreiben, welche die Ende-zu-Ende-Verfügbarkeit und -Funktionalität der
1445 entsprechenden Anwendungsfälle nach der vollständigen Implementierung des Changes
1446 in Auswirkung auf andere TI-Fachanwendungen nachweist.

1447 [\leq]

1448 **GS-A_5370 - Prüfung auf Emergency Change**

1449 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN auf Grundlage der in Tabelle 12: Tab_Betr_TIP_048
1450 CHG – Kriterien für Emergency Changes genannten Kriterien prüfen, ob die
1451 Notwendigkeit zur Durchführung eines Emergency Change besteht.

1452 **Tabelle 9: Tab_Betr_TIP_048 CHG – Kriterien für Emergency Changes**

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

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

1453

1454 [\leq]

1455 7.2.2 Produkt-Change: RfC bewerten

1456 Die Bewertung und Autorisierung eines RfC obliegt dem Gesamtverantwortlichen TI. Um
1457 diese Aufgabe wahrzunehmen ist er ggf. auf die Unterstützung weiterer TI-ITSM-
1458 Teilnehmer angewiesen.

1459 **GS-A_4402 - Mitwirkungspflicht bei der Bewertung vom Produkt-RfC**

1460 Alle betroffenen TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Bewertung eines Produkt-RfC
1461 mitwirken. Die Mitwirkung erfolgt innerhalb der Bewertungsphase im BCB oder bilateral
1462 zwischen TI-ITSM-Teilnehmer und Gesamtverantwortlichen TI.

1463 [\leq]

1464 Damit der Gesamtverantwortliche TI die Aufgabe der Bewertung und Autorisierung in
1465 angemessener Qualität durchführen kann sind Bearbeitungsfristen festgelegt.

1466 **GS-A_5610 - Bearbeitungsfristen in der Bewertung von Produkt-Changes**

1467 Alle betroffenen TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN folgende Fristen bei der Erstellung eines
1468 RfCs beachten:

- 1469 • Produkt-Change (Master): mindestens 10 Werktage (zwischen Beantragung und
1470 Umsetzung)
- 1471 • Produkt-Change (Sub): mindestens 5 Werktage (zwischen Beantragung und
1472 Umsetzung)

1473 [\leq]

1474 Werden diese Fristen nicht eingehalten, so kann der Gesamtverantwortliche TI die
1475 Bewertung des Changes ablehnen. Dies führt zu einer Stornierung des RfC bzw. des
1476 gesamten Change-Vorgangs.

1477 7.2.3 Produkt-Change: RfC genehmigen

1478 Der realisierende TI-ITSM-Teilnehmer hat sich die für die Autorisierung notwendigen
1479 Genehmigungen des Gesamtverantwortlichen der TI einzuholen.

1480 **GS-A_5611 - Umsetzung von autorisierten RfC**

1481 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vor der Umsetzung eines RfCs die Autorisierung des
1482 Gesamtverantwortlichen TI einholen. Ausnahmenregelungen beziehen sich einzig auf
1483 Emergency Changes.

1484 [\leq]

7.2.4 Produkt-Change umsetzen

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

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

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

GS-A_4419 - Nutzung der Testumgebung (RU/TU)

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

[<=]

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

GS-A_4417 - Stetige Aktualisierung des Change-Datensatzes im TI-ITSM-System

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

[<=]

Ein Produkt-Change gilt als implementiert, wenn:

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

7.2.5 Produkt-Change: Umsetzung verifizieren

GS-A_5601 - Nachweis der Wirksamkeit eines Changes

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

[<=]

GS-A_5602 - Nachweis der Wirksamkeit eines Changes in Auswirkung auf andere TI-Fachanwendungen

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

1530 Verfügbarkeit und -Funktionalität eines entsprechenden Anwendungsfalls der veränderten
1531 Produktinstanz nachweist. Der TI-ITSM-Teilnehmer SOLL dem Gesamtverantwortlichen TI
1532 die entsprechenden Nachweise vorlegen.
1533 [\leq]

1534 **A_18407 - Unterstützung bei Change-Verifikation**

1535 TI-ITSM-Teilnehmer, deren Service von einem Produkt-Change betroffen ist, MÜSSEN
1536 nach der Change-Implementierung bei der Ende-zu-Ende-Verifikation unterstützen.
1537 [\leq]

1538 Der Gesamtverantwortliche der TI legt den Teilnehmerkreis zur Verifikation im Rahmen
1539 der Produkt-Change-Freigabe fest.

1540 **7.2.6 Produkt-Change abschließen**

1541 Sind die Umsetzungsarbeiten abgeschlossen, kann der Change nach erfolgreicher
1542 Verifikation und abschließender Dokumentation geschlossen werden.

1543 **GS-A_4407 - Bereitstellung der Dokumentation des Change Managements für
1544 genehmigungspflichtige Produkt-Changes**

1545 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für jeden genehmigungspflichtigen Produkt-Change eine
1546 Dokumentation der Aktivitäten und Nachweise im TI-ITSM-System ablegen. [\leq]

1547 Nach Abschluss des letzten Sub-RfCs ist der zugehörige Master-RfC ebenfalls vom TI-
1548 ITSM-Teilnehmer abzuschließen. Dabei kann der TI-ITSM-Teilnehmer Anforderungen an
1549 zukünftige Durchführungen ähnlicher Art, die zur Optimierung des
1550 Durchführungsprozesses dienen, an den Gesamtverantwortlichen TI übermitteln.

1551 **GS-A_4425 - Übermittlung von Optimierungsmöglichkeiten zur Umsetzung von
1552 genehmigten Produkt-Changes**

1553 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN mit erfolgtem Abschluss oder Abbruch des Produkt-
1554 Changes eine Bewertung des Master-Changes durchführen und dabei gegebenenfalls
1555 erkannte Potenziale für mögliche Optimierungen zukünftiger Durchführungen von
1556 Produkt-Changes dem Gesamtverantwortlichen TI mitteilen.
1557 [\leq]

1558 Der Gesamtverantwortliche TI wird nach einem ggf. mit dem durchführenden TI-ITSM-
1559 Teilnehmer abschließenden PIR (Post Implementation Review) den Master-Change und
1560 damit den Gesamtvorgang schließen.

1561 **7.3 Abweichungen im Prozessablauf**

1562 Bei einer festgestellten Abweichung des dem aktuellen Produkt-Change zugrunde
1563 liegenden Produkt-RfCs wird der Gesamtverantwortliche TI entscheiden, welche
1564 Konsequenzen die Feststellung bzw. Abweichung auf die weitere Durchführung des
1565 Produkt-Changes hat und welche Maßnahmen zu treffen sind.

1566 Dazu wird sich der Gesamtverantwortliche TI mit dem durchführenden TI-ITSM-
1567 Teilnehmer und bei Bedarf mit den beteiligten TI-ITSM-Teilnehmern beraten. Die
1568 Ergebnisse werden vom Gesamtverantwortlichen TI im TI-ITSM-System dokumentiert,
1569 ebenso wie eine eventuelle Status-Änderung des Produkt-Changes (bspw. Stornierung).
1570 Die beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer werden vom Gesamtverantwortlichen TI hierüber
1571 abschließend per E-Mail informiert.

GS-A_4418 - Übermittlung von Abweichungen vom Produkt-RfC

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

[<=]

Festgestellte schwerwiegende Konflikte bei der Bewertung oder Durchführung eines Produkt-Changes sind gemäß GS-A_3920 an den Gesamtverantwortlichen TI zu eskalieren.

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

GS-A_4424 - Umsetzung des Fallbackplans

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

[<=]

7.4 Verfahren für einen Standard-Change

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

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

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

GS-A_5366 - Mitwirkungspflicht der TI-ITSM-Teilnehmer bei der Festsetzung von Standard-Produkt-Changes

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zur abschließenden Kategorisierung von Produkt-Changes als „Standard-Change“ den Gesamtverantwortlichen TI unterstützen, indem sie die zur Prüfung erforderlichen Inhalte auf Anforderung an den Gesamtverantwortlichen TI liefern.

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für die zukünftige Umsetzung des Produkt-Changes als „Standard-Change“ die zum jeweiligen Produkt-Change dazugehörigen Umsetzungsaktivitäten dokumentieren und diese dem Gesamtverantwortlichen TI übergeben.

[<=]

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

1612 7.5 Verfahren für einen Emergency-Change

1613 **GS-A_5378 - Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer**
 1614 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Umsetzung eines Emergency-Changes die zeitliche
 1615 Kritikalität beachten, d. h., die eingetretene Notsituation schnellstmöglich beseitigen und
 1616 bei der Umsetzung den Anweisungen (Freigabe, Ablehnung, Testanforderungen,
 1617 Dokumentation) des Gesamtverantwortlichen TI folgen.
 1618 [\leq]

1619 **GS-A_5361 - Durchführung von Emergency-Changes durch TI-ITSM-Teilnehmer**
 1620 **bei Nichterreichbarkeit des Gesamtverantwortlichen TI**
 1621 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei Nichterreichbarkeit des Gesamtverantwortlichen TI
 1622 außerhalb der Servicezeit - und daraus resultierenden fehlenden Freigabe - einen
 1623 Emergency Change in eigenem Ermessen durchführen.
 1624 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN dabei das Zutreffen aller drei folgenden Bedingungen
 1625 beachten:

- 1626 1. Es handelt sich nach fachlich-fundierter Bewertung des TI-ITSM-Teilnehmers um
 1627 eine Notsituation, die nur durch einen Emergency-Change gelöst werden kann.
- 1628 2. Der TI-ITSM-Teilnehmer wird nach erfolgter Umsetzung des Emergency-Changes
 1629 unverzüglich die Dokumentation im TI-ITSM-System erstellen und an den
 1630 Gesamtverantwortlichen TI übermitteln.
- 1631 3. Es entstehen – soweit durch den TI-ITSM-Teilnehmer in dieser Situation
 1632 erkennbar – durch die Umsetzung des Emergency Changes keine finanziellen
 1633 Auswirkungen für den Gesamtverantwortlichen TI.

1634 [\leq]

1635

1636

8 Knowledge Management

1637 Durch den Gesamtverantwortlichen TI wird ein Knowledge Management etabliert, um den
1638 Support-leistenden Organisationen die TI-Produktinformationen für die Ursachenanalyse
1639 und Lösungsfindung von Incidents und Problems bereitzustellen. Diese
1640 Produktinformationen werden in der Wissensdatenbank bereitgestellt. Die
1641 Wissensdatenbank dient dabei als erste Anlaufstelle für Support-leistende
1642 Organisationen.

1643 In der Wissensdatenbank abgelegte Produktinformationen unterstützen TI-ITSM-
1644 Teilnehmer bei der Klärung im Betrieb bzw. bei der Nutzung auftretender
1645 Fragestellungen. Alle TI-ITSM-Teilnehmer werden verpflichtet, diese Informationen
1646 bereitzustellen.

1647 8.1 Begriffsbestimmungen

1648 8.1.1 Wissensdatenbank (WDB) des TI-ITSM-Systems

1649 Die Wissensdatenbank wird durch den Gesamtverantwortlichen TI bereitgestellt und
1650 unterstützt TI-ITSM-Teilnehmer im Falle einer Störung dabei, mehr Informationen über
1651 die möglichen Störungsursachen und möglichen Lösungen der Produkte zu erhalten und
1652 den für die Fehlerbehebung Verantwortlichen zu identifizieren und zu kontaktieren.

1653 Alle TI-ITSM-Teilnehmer erhalten im Rahmen des TI-ITSM Onboardings Zugang zur
1654 Wissensdatenbank.

1655 Die Wissensdatenbank stellt mindestens folgende Informationen bereit:

- 1656 • Produkt- und Serviceinformationen
- 1657 • Erläuterungen zu Fehlercodes von Produkten (Knowledge Error Database (KEDB))
- 1658 • Hinweise auf mögliche Ursachen sowie möglichen Lösungen des Fehlers
- 1659 • Kontaktinformationen der lösungsverantwortlichen sowie problemlösungs-
1660 unterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer.

1661 8.2 Prozessdurchführung Knowledge Management

1662 8.2.1 Wissen identifizieren und übermitteln

1663 GS-A_4117 - Informationsbereitstellung durch TI-ITSM-Teilnehmer

1664 TI-ITSM-Teilnehmer KÖNNEN Produkt- bzw. Serviceinformationen, mögliche
1665 Störungsursachen und Hinweise zu deren Behebung elektronisch an den
1666 Gesamtverantwortlichen TI übermitteln und stets aktuell halten. [≤=]

1667 Der Gesamtverantwortliche TI stellt dazu die Wissensdatenbank zur Verfügung. TI-ITSM-
1668 Teilnehmer können mit einem qualifizierten Link auf Inhalte ihrer eigenen (lokalen)
1669 Wissensdatenbank verweisen. In diesem Fall müssen sie mindestens sicherstellen, dass

- 1670 • der Link auf den konkreten Sachverhalt verweist,
- 1671 • der Link erreichbar ist und auf die jeweils aktuellen Informationen verweist,

1672 • für die Wissensdatenbank eine Zusammenfassung der verlinkten Produkt- bzw.
1673 Serviceinformationen zur Verfügung gestellt wird,

1674 • diese Zusammenfassung in der Wissensdatenbank aktuell gehalten wird.

1675 Beispiele für Produkt- und Serviceinformationen sind:

1676 • Gebrauchs- und Installationsanleitungen,

1677 • FAQs,

1678 • Fehlerbehandlungsrountinen (Error Codes, deren mögliche Ursachen sowie
1679 geeignete Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung),

1680 • Erkenntnisse von übergreifendem Interesse aus TI-ITSM-Prozessen.

1681 **GS-A_5603 - Eingangskanal für Informationen von TI-ITSM-Teilnehmern**

1682 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN den vom Gesamtverantwortlichen TI bereitgestellten
1683 Eingangskanal für die Einlieferung von Informationen nutzen.

1684 [\leq]

1685 Der Gesamtverantwortliche TI wird die TI-ITSM-Teilnehmer über die etablierten
1686 Kommunikationsschnittstellen informieren, auf welchem Weg und in welcher Form
1687 Informationen für die Wissensdatenbank bereitgestellt werden müssen.

1688

9 Service Level Management

1689 Mit Hilfe des Service Level Management werden die Service Level für alle TI-ITSM-
1690 Teilnehmer definiert, kontrolliert und ggf. optimiert.

1691 Die Ziele des übergreifenden Service Level Management sind:

- 1692 • die vereinbarten Service Level zu messen, um die aktuell geforderten
1693 (technischen und prozessualen) Zielvorgaben zu überprüfen;
- 1694 • die gemessenen Service Level zu analysieren und ggf. optimieren, um die IT-
1695 Service-Qualität und Performance - möglichst effizient - auch in der Zukunft zu
1696 gewährleisten.

1697 9.1 Begriffsbestimmungen

1698 9.1.1 Service Level

1699 Service Level werden grundsätzlich in die Ausprägungen technisch und organisatorisch
1700 unterteilt.

1701 Organisatorische Service Level werden für die zu betrachtenden TI-ITSM-Prozesse im
1702 Betriebskonzept inhaltlich definiert und durch Vorgaben für messbare Zielwerte
1703 konkretisiert. Die SL-ID eines organisatorischen Service Level beginnt immer mit dem
1704 Präfix „ITSM“.

1705 Technische Service Level sind in der übergreifenden Spezifikation „Performance und
1706 Mengengerüst TI-Plattform“ [gemSpec_Perf] beschrieben. Die Tabelle
1707 Tab_gemKPT_Betr_Performance-Kenngrößen enthält die je Produkttyp definierten und
1708 zu reportenden Service Level. Die SL-ID eines technischen Service Level beginnt immer
1709 mit dem Präfix „PDT“.

1710 Die in den Service-Level-Auswertungen dargestellten Werte sind Indikatoren für die
1711 Qualität der erbrachten Services. Service Level Verletzungen stellen eine Untererfüllung
1712 vereinbarter Service Level dar und weisen auf entsprechenden Verbesserungspotenziale
1713 hin.

1714 9.1.2 Service Level Report

1715 Der Service Level Report enthält für den jeweiligen Berichtszeitraum die tatsächlich
1716 gemessenen Service Level Werte und ggf. deren Kommentierung.

1717 Beispiele erforderliche Kommentierungen:

- 1718 • Beschreibung der Ursache bei einer Service Level Verletzung mit entsprechenden
1719 Verbesserungsmaßnahmen
- 1720 • Kommentare zu fehlenden Messwerten

1721 Der Service Level Report dient damit der Kontrolle der Einhaltung der Service Level
1722 Vereinbarung durch den TI-ITSM-Teilnehmer und der inhaltlichen Auseinandersetzung
1723 mit der geleisteten Qualität.

1724 9.2 Prozessdurchführung Service Level Management

1725 9.2.1 Messung der Service Level

1726 Das TI-ITSM-System ermittelt alle übergreifenden organisatorischen Service Level
1727 automatisch während der TI-ITSM-Prozessbearbeitung. Alle anderen Service Level, z.B.
1728 technische Service Level oder lokale organisatorische Service Level werden vom TI-ITSM-
1729 Teilnehmer gemessen und an das TI-ITSM-System übermittelt.

1730 Damit wird sichergestellt, dass alle durch einen TI-ITSM-Teilnehmer zu erbringenden
1731 Service Level, übergreifend und lokal sowie technisch und organisatorisch, zentral
1732 dokumentiert werden.

1733 **GS-A_4100 - Messung der Service Level**

1734 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle nicht durch das TI-ITSM-System gemessenen Service
1735 Level gemäß [gemKPT_Betr] bzw. [gemSpec_Perf] messen.[<=]

1736 9.2.2 Bereitstellung des Service Level Reports

1737 Jeder TI-ITSM-Teilnehmer muss die von ihm zu verantwortenden Service Level prüfen,
1738 ggf. erfassen, kommentieren und für die weitere Verarbeitung im TI-ITSM-System
1739 freigeben.

1740 Der Gesamtverantwortliche TI wird für die Erfassung der lokalen Messergebnisse eine
1741 Schnittstelle im TI-ITSM-System zur Verfügung stellen.

1742 **GS-A_5604 - Bewertung der Messergebnisse**

1743 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN in allen Fällen einer Untererfüllung der gemessenen Werte
1744 von den Zielwerten eine Begründung für die Untererfüllung sowie eine Information zu
1745 getroffenen und geplanten Maßnahmen angeben.
1746 [<=]

1747 **GS-A_4101 - Übermittlung der Service Level Messergebnisse**

1748 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Service Level Messergebnisse an die durch den
1749 Gesamtverantwortlichen TI benannte Kommunikationsschnittstelle übermitteln.
1750 [<=]

1751 9.2.3 Teilnahme am Service Review

1752 Service Reviews werden zur Feststellung von notwendigen Optimierungsaktivitäten –
1753 sowohl auf Ebene der Vorgaben als auch auf Ebene der Umsetzung – durchgeführt.
1754 Service Reviews erfolgen bei Bedarf und werden durch den Gesamtverantwortlichen TI
1755 einberufen. Die Art der Durchführung des Service Reviews wird durch den
1756 Gesamtverantwortlichen TI festgelegt (bspw. Telefonkonferenz, E-Mail).

1757 TI-ITSM-Teilnehmer, die Optimierungsaktivitäten eigenverantwortlich definiert haben,
1758 erfassen diese im Service Level Report.

1759 **GS-A_4397 - Teilnahme am Service Review**

1760 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN am Service Review teilnehmen und die bilateral
1761 vereinbarten Optimierungsaktivitäten umsetzen.
1762 [<=]

1763 Sollten die im Service Review zwischen TI-ITSM-Teilnehmer und Gesamtverantwortlichen
1764 TI vereinbarten Optimierungen keinen belastbaren Erfolg zeigen, so steht dem

1765 Gesamtverantwortlichen TI als weitere Option die Durchführung von Audits gem. GS-
1766 A_4855 offen. Damit sollen erkannte prozessuale Defizite – insbesondere in den
1767 Prozessen Incident, Problem, Request Fulfillment und Change Management – sowie
1768 technische Defizite (Performance Zielwerte der von TI-ITSM-Teilnehmern verantworteten
1769 TI-Produkte) beseitigt werden.

ENTWURF

1770

10 Performance Management

1771 Das Performance Management der TI umfasst die ITIL-Prozesse Capacity Management
1772 und Availability Management. Es verfolgt das Ziel, jederzeit adäquate Kapazitäten und
1773 ausreichende Verfügbarkeiten im Sinne eines angemessenen technischen
1774 Leistungsvermögens der TI unter Einhaltung der wirtschaftlichen Verhältnismäßigkeit zu
1775 gewährleisten. Letzteres beinhaltet beispielsweise den Abbau von festgestellten oder
1776 absehbaren Überkapazitäten und die Berücksichtigung des Ressourcenverbrauchs, der
1777 zur Leistungserbringung erforderlich ist.

1778 Im Rahmen des Performance-Managements werden auch Entwicklungen aufgezeigt,
1779 Trends extrapoliert und Prognosen zu Verfügbarkeits- und Kapazitätsanforderungen
1780 erstellt. Letztlich sollen aus diesen Erkenntnissen Maßnahmen abgeleitet, geplant,
1781 durchgeführt und überwacht werden, welche die Sicherstellung des oben genannten Ziels
1782 gewährleisten sollen.

1783 Zur Unterstützung dieses Ziels, müssen TI-ITSM-Teilnehmer zunächst Performance-
1784 Messungen auf den von ihnen verantworteten TI-relevanten Systemen durchführen und
1785 die Ergebnisse an den Gesamtverantwortlichen TI berichten. Im Weiteren sind die TI-
1786 ITSM-Teilnehmer auch zur Entwicklung und Definition von Maßnahmen zur Optimierung
1787 von Verfügbarkeit und Kapazität verpflichtet, wobei die TI-weiten Performance-Analysen
1788 und Service-Design-Optimierungen durch den Gesamtverantwortlichen TI vorgenommen
1789 bzw. initiiert werden. Interne Optimierungsmaßnahmen der TI-ITSM-Teilnehmer sind
1790 daher nicht Bestandteil der übergreifenden Richtlinien.

1791 Im Folgenden werden ausschließlich Anforderungen an TI-ITSM-Teilnehmer definiert, die
1792 den Betrieb von zentralen Produkten oder Fachanwendungen in der TI verantworten. Für
1793 dezentrale Produkte werden hier keine Performance-Anforderungen definiert.

1794 10.1 Begriffsbestimmungen

1795 10.1.1 Performance

1796 Der Begriff „Performance“ wird im Folgenden gemäß [gemSpec_Perf] verwendet. Die
1797 Performance wird dabei durch die in [gemKPT_Betr] definierten Kenngrößen
1798 repräsentiert, welche die Dimensionen Verfügbarkeit, Durchsatz und Bearbeitungszeit
1799 abdecken.

1800 10.2 Prozessdurchführung Performance Management

1801 10.2.1 Performance messen

1802 Zur Zielerreichung des Performance-Managements der TI müssen TI-ITSM-Teilnehmer
1803 Performance-Messungen durchführen und die Ergebnisse berichten.

1804 Die Messergebnisse dienen dabei im Wesentlichen

- 1805 • zur Feststellung und Analyse des aktuellen Performance-Status der TI-
1806 Anwendungen und –Services und, darauf aufbauend, der Prognostizierung

1807 zukünftiger Performance-Anforderungen hinsichtlich Verfügbarkeit, Durchsatz und
1808 Bearbeitungszeit und

- 1809 • zur Planung und Steuerung von Kapazitätsanpassungen, um bestehende bzw.
1810 drohende Engpässe kompensieren und ggf. vorhandene Überkapazitäten
1811 beseitigen zu können.

1812 Die Messungen erfolgen durch den TI-ITSM-Teilnehmer innerhalb der von ihm
1813 verantworteten TI-relevanten Systeme und Prozesse basierend auf den Vorgaben der
1814 [gemSpec_Perf].

1815 **A_18363 - Berechnung von Performance-Kenngrößen aus Rohdaten**

1816 Zur Berechnung der in [gemSpec_Perf] definierten Performance-Kenngrößen aus den
1817 Performance-Rohdaten auf Service-Ebene MUSS der TI-ITSM-Teilnehmer den
1818 Gesamtverantwortlichen TI bei der Festlegung der Bildungsregeln unterstützen und mit
1819 dem Gesamtverantwortlichen TI vereinbaren. [\leq]

1820 Festlegung und Abstimmung müssen rechtzeitig vor Aufnahme des Betriebs eines
1821 Produktes in einer Betriebsumgebung des TI-ITSM-Teilnehmers im Rahmen des
1822 Anbieterzulassungsverfahrens erfolgen, damit die Bereitstellung der Werte der definierten
1823 Performance-Kenngrößen für die Betriebsüberwachung und im Service Level Reporting
1824 vor Aufnahme des Wirkbetriebes erfolgen kann.

1825 **10.2.2 Performance reporten**

1826 Das TI-ITSM-System wird eine Möglichkeit zum Datenupload bereitstellen.

1827 *Geplant ist, dass das TI-ITSM-System eine Schnittstelle zum Datenupload bereitstellen wird. Sollte*
1828 *sich im Laufe des Projektes herausstellen, dass dies nicht möglich sein wird, gelten die*
1829 *Anforderungen zur CSV-Datenübermittlung gemäß Kapitel 13.*

1830

1831 **A_18236-01 - Übermittlung von Performance-Reports**

1832 TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß Tab_gemKPT_Betr_Performance-Kenngrößen
1833 technische Performance-Kenngrößen in Performance-Reports liefern, MÜSSEN den
1834 Performance-Report einmal im Monat an den vom Gesamtverantwortlichen der TI
1835 angegebenen Endpunkt übermitteln und dabei die GS-A_5248 beachten. Der
1836 Berichtszeitraum umfasst einen vollen Kalendermonat. [\leq]

1837

1838 **A_18237 - Lieferung von Performance-Rohdaten-Reports**

1839 TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß [gemSpec_Perf#2.5] technische Performance-
1840 Kenngrößen in Rohdaten-Performance-Berichten (Performance-Protokoll und Datei zur
1841 Selbstauskunft) liefern, MÜSSEN die für den Berichtszeitraum zu liefernden Berichte an
1842 den in [gemSpec_Perf] angegebenen Endpunkt liefern. Der Berichtszeitraum umfasst
1843 einen vollen Kalendermonat.

1844 [\leq]

1845 Der Endpunkt wird vom GTI in der Wissensdatenbank bekannt gegeben. Bei Änderungen
1846 des Endpunktes bzw. bei Wechsel des Verfahrens (Ablösung von E-Mail) werden die TI-
1847 ITSM-Teilnehmer mit angemessenem zeitlichen Vorlauf informiert.

1848 **A_19869 - Performance - Rohdaten-Performance-Berichte - zu liefernde** 1849 **Berichte der TI-ITSM-Teilnehmer**

1850 TI-ITSM-Teilnehmer, die Rohdaten-Performance-Berichte übermitteln, MÜSSEN jeweils zu
1851 jedem separat konfigurierbaren Berichtsintervall zwei Dateien senden:

- 1852 - einen "Rohdaten-Performance-Bericht" mit den zu liefernden

Rohdaten[gemSpec_Perf#A_17755,A_17671, A_17668, A_19733]
und
- eine Datei zur "Selbstauskunft" gemäß [gemSpec_OM#GS-A_4543] im XML-Format
[ProductInformation.xsd].

Beide Dateien MÜSSEN separat an die Betriebsdatenerfassung gemäß
gemSpec_SST_LD_BD an die Schnittstelle I_OpsData_Update gesandt werden.[<=]

GS-A_4106-02 - Reportinhalte des Performance-Reports

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

Tabelle 10: Tab_Betr_TIP_003 PERF – Reportinhalte von Performance Messungen

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

[<=]

A_17735 - Rohdatenreporting

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

10.2.3 Performance bewerten, planen und steuern

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

GS-A_5606 - Unterstützung bei Definition von Kapazitätsanforderungen

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

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

10.2.4 Service Monitoring (finale Lösung)

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

Die gematik wird auf Basis dieser Auswertungen jederzeit zum aktuellen Status der TI aussagefähig sein und kann auf Basis der Kenntnis um den äußeren Gesamtstatus der TI ggf. notwendige Maßnahmen einleiten. Das Service Monitoring beinhaltet damit sämtliche Themen des hier definierten Performance Managements. Eine Überwachung der Systeme und Services, die sich in der Eigenverantwortlichkeit der TI-ITSM-Teilnehmer befinden, findet allerdings nicht statt.

Nutzer des Service Monitoring Systems sind alle am Betrieb der TI Beteiligten (gemäß Definition dieser Richtlinien [gemRL_Betr_TI]). Anwender (Versicherte/Leistungserbringer) haben keinen direkten Zugriff. Die Regelung des Zugriffs auf die Darstellungseinheit des Service Monitoring Systems (Live-Dashboard) erfolgt über ein Rollen- und Berechtigungskonzept. Auf der Darstellungseinheit werden z. B. die Auswirkungen eines festgestellten Servicedefizites angezeigt. Weiterhin besteht

- 1914 die Möglichkeit zur Anbindung von Drittsystemen bei den TI-ITSM-Teilnehmern mittels
1915 Schnittstelle gemäß den definierten Berechtigungen. Auf diese Weise können Meldungen
1916 über aktuelle Systemzustände bzw. Systemdefizite der betroffenen Dienste automatisiert
1917 auch auf Drittsysteme übertragen werden.
- 1918 Nach Einführung des Service Monitorings wird das monatliche Reporting von
1919 Performance-Daten (Verfügbarkeit, Durchsatz, Bearbeitungszeit) der TI-ITSM-Teilnehmer
1920 an den Gesamtverantwortlichen der TI angepasst mit dem Ziel einer teilweisen oder
1921 vollständigen Ersetzung. Bis zu diesem Zeitpunkt behalten die bestehenden
1922 Anforderungen und Vorgehensweisen Gültigkeit. Auch wird mit der Einführung dieses
1923 Systems die Störungssampel abgelöst. Welche betrieblichen Anforderungen mit der
1924 Einführung des Service Monitorings der TI stattdessen im Rahmen dieser Richtlinien bzgl.
1925 Performance-Management zukünftig definiert werden, ist zum jetzigen Zeitpunkt noch
1926 nicht geklärt.
1927

1928

11 Servicekatalog Management

1929 Der Servicekatalog Management der TI regelt, wie Servicekataloge der TI-ITSM-
1930 Teilnehmer mit dem Gesamtverantwortlichen TI vereinbart und für andere TI-ITSM-
1931 Teilnehmer bereitgestellt werden. Ziel ist es, die notwendige Transparenz für alle TI-
1932 ITSM-Teilnehmer über in der TI angebotene Services und die Beschaffungskonditionen zu
1933 schaffen.

11.1 Begriffsbestimmungen

11.1.1 Servicekatalog

1936 Der Servicekatalog enthält alle von einem TI-ITSM-Teilnehmer angebotenen TI Services
1937 mit Angabe der dazugehörenden Servicekomponenten. Es wird dargestellt, zu welchen
1938 Konditionen der jeweilige Service geliefert wird. Der Servicekatalog wird im Rahmen des
1939 Servicekatalog-Managements vereinbart und anderen TI-ITSM-Teilnehmern über das TI-
1940 ITSM-System bereitgestellt.

11.1.2 Serviceverzeichnis

1942 Alle Servicekataloge aller TI-ITSM-Teilnehmer werden zentral im Service-Verzeichnis des
1943 TI-ITSM-Systems aufgeführt.

11.2 Prozessdurchführung Servicekatalog Management

11.2.1 Definition der angebotenen Services

1946 Der TI-ITSM-Teilnehmer erfasst seine angebotenen Services im TI-ITSM-System. Die
1947 Gesamtheit der angebotenen Services ergibt den Servicekatalog des TI-ITSM-
1948 Teilnehmers.

GS-A_5607 - Inhalte eines Servicekataloges der angebotenen TI-Services

1950 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle von ihnen angebotenen TI-Services und -qualitäten
1951 gegenüber anderen TI-ITSM-Teilnehmern in einem Servicekatalog im TI-ITSM-System
1952 dokumentieren und dabei mindestens folgende Angaben beifügen:

- 1953 1. Vertraglich zugesicherte Leistung:
 - 1954 • Prozess des Abrufs und der Freigabe des Services
 - 1955 • Kosten des Serviceabrufs
 - 1956 • Reaktions-, Lösungs- und Verifikationsfrist
 - 1957 • Prozess der Verifikation der Servicelieferung
- 1958 2. Notwendige Daten zum Abruf des Service Requests:
 - 1959 • Benötigte Input Informationen
 - 1960 • Betriebsumgebung

1961 [\leq]

1962 Zusätzlich muss der TI-ITSM-Teilnehmer über Vereinbarungen mit anderen TI-ITSM-
1963 Teilnehmern sicherstellen, dass alle Voraussetzungen für die Erbringung seiner eigenen
1964 Services gegeben sind.

1965 **11.2.2 Servicekatalog freigeben**

1966 Der Gesamtverantwortliche TI wird die Servicedefinition und -konditionen prüfen und den
1967 Servicekatalog in Abstimmung mit dem TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-System
1968 hinterlegen.

1969 **GS-A_5609 - Abnahme des Servicekataloges**

1970 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle von ihnen angebotenen Services in einem Business-
1971 Servicekatalog mit dem Gesamtverantwortlichen TI vereinbaren.

1972 [\leq]

1973 Durch die Abnahme werden sie berechtigten TI-ITSM-Teilnehmern zum Abruf über das
1974 TI-ITSM-System zur Verfügung gestellt.

1975

12 Notfall Management

1976

Das Notfall Management der TI stellt sicher, dass

1977

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

1978

1979

1980

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

1981

1982

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

1983

1984

1985

Art und Umfang der Notfallvorsorge und -bewältigung von lokalen Notfällen durch die TI-ITSM-Teilnehmer sind nicht Gegenstand dieser Richtlinien. Ein lokales Notfallmanagement wird vorausgesetzt. Anforderungen an das lokale Notfallmanagement sind [gemSpec_DS_Anbieter] zu entnehmen.

1986

1987

1988

1989

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

1990

1991

1992

12.1 Begriffsbestimmungen

1993

12.1.1 Notfall

1994

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

1995

1996

1997

1998

1999

12.1.2 Lokaler Notfall

2000

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

2001

2002

2003

2004

2005

12.1.3 TI-Notfall

2006

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

2007

2008

2009

2010

2011

2012 Der TI-Notfall besitzt die höchste Eskalationsstufe und deckt auch das Verhalten in Krisen
2013 und Katastrophensituationen ab. Der Gesamtverantwortliche TI nimmt in TI-Notfällen
2014 eine koordinierende Rolle wahr.

2015 **12.1.4 TI-Notfallvorsorge**

2016 Gemäß dem [BSI 100-4] zählen zur TI-Notfallvorsorge alle organisatorischen und
2017 konzeptionellen Aspekte sowie alle proaktiven Maßnahmen und Tätigkeiten des
2018 Notfallmanagements. Dazu zählen:

- 2019 • vorbeugende Maßnahmen, die den Schaden oder die Eintrittswahrscheinlichkeit
2020 von Risiken reduzieren und die Widerstandsfähigkeit der Institution durch
2021 Anheben der Krisenschwelle erhöhen, wie auch
- 2022 • proaktive Maßnahmen, um ein schnelles und sinnvolles Reagieren auf einen
2023 Vorfall zu ermöglichen.

2024 Die Ausgestaltung der Vorsorgemaßnahmen sollte sich an der Kritikalität des Dienstes
2025 orientieren.

2026 **12.1.5 TI-Notfallmaßnahme**

2027 Als TI-Notfallmaßnahme gilt jede Handlung, welche die Auswirkung eines TI-Notfalls
2028 eindämmen, schmälern oder aufheben kann. Die Maßnahme bietet in der Regel keine
2029 nachhaltige Beseitigung der Ursache des TI-Notfalls, kann aber einen Notbetrieb
2030 ermöglichen bzw. in Art und Ausprägung die TI-Notfallbewältigung erleichtern oder
2031 ermöglichen.

2032 **12.1.6 Notbetrieb**

2033 Als Notbetrieb wird der Betriebszustand bezeichnet, welcher durch eine erfolgreiche
2034 Maßnahme innerhalb der TI-Notfallbewältigung die Grundfunktionen des Dienstes zwar
2035 aufrechterhält, diese jedoch entweder noch nicht nachhaltig stabilisiert sind und/oder
2036 noch nicht in der gewünschten Güte geleistet werden können (bspw. längere
2037 Antwortzeiten, Fehlen einer Redundanz, Verzicht auf einzelne Features etc.). Wichtigstes
2038 Merkmal des Notbetriebes ist dabei, dass betroffene Produkte keine schädigenden
2039 Wechselwirkungen mit anderen TI-Produkten mehr verursachen. Mit der erfolgreichen
2040 Aufnahme des Notbetriebs beginnt die Wiederherstellung.

2041 **12.1.7 TI-Notfallbewältigung**

2042 Bei der TI-Notfallbewältigung handelt es sich um das operative Agieren innerhalb des in
2043 der TI-Notfallvorsorge festgelegten Rahmens. Das Ziel der TI-Notfallbewältigung ist das
2044 Fortführen des vom TI-Notfall betroffenen Services, gegebenenfalls auch mit
2045 Einschränkungen sowie die vollständige Wiederherstellung des Services im vorgegebenen
2046 Leistungsumfang und Sicherheitsmerkmalen.

2047 **12.1.8 Emergency Management Committee (EMC)**

2048 Das Emergency Management Committee (EMC) ist das Führungsinstrument im TI-Notfall.
2049 Es ist zeitlich befristet aktiv und ist für die Koordination der TI-Notfallbewältigung
2050 verantwortlich.

2051 Das EMC ist im Rahmen der geltenden betrieblichen und rechtlichen Regelungen
2052 gegenüber allen Rollen der Notfallorganisation im Rahmen der TI-Notfallbewältigung
2053 weisungsbefugt. Es befasst sich ausschließlich mit dem vorliegenden TI-Notfall und den
2054 davon betroffenen Bereichen.

2055 **12.1.9 Lösungsteam**

2056 Das Lösungsteam ist ein durch das EMC einberufenes Team von Fachexperten der durch
2057 den TI-Notfall unmittelbar betroffenen oder gefährdeten Dienste der TI. Aufgabe des
2058 Lösungsteams ist das Identifizieren und Bewerten, sowie (nach erfolgter Freigabe durch
2059 das EMC) das Durchführen von Maßnahmen der TI-Notfallbewältigung. Das Lösungsteam
2060 kann jederzeit während der TI-Notfallbewältigung hinsichtlich der Anforderungen
2061 umbesetzt werden und wird spätestens mit der Deeskalation des TI-Notfalls aufgelöst.

2062 **12.2 Prozessdurchführung Notfallvorsorge**

2063 Die Einhaltung der Anforderungen zur Notfallvorsorge wird regelmäßig im Rahmen der
2064 Auditierung geprüft und nachgewiesen.

2065 **12.2.1 Analyse der Auswirkungen möglicher Notfälle der** 2066 **Produktinstanzen**

2067 Der Serviceverantwortliche wird ein Notfallvorsorgekonzept erstellen. Das Ziel des
2068 Notfallvorsorgekonzepts ist, die TI-Notfälle in ihrer Auswirkung auf die Erbringung der TI-
2069 Services zu analysieren und vorbeugend proaktive Maßnahmen zu entwickeln.

2070 **GS-A_4121 - Analyse Auswirkungen möglicher Schadensereignisse auf** 2071 **Sicherheit und Funktion der TI-Services**

2072 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Auswirkungen möglicher Schadensereignisse auf von
2073 ihnen verantworteten TI-Services analysieren und bewerten. Die Auswirkungsanalyse
2074 MUSS mit mindestens folgenden Vorgaben erstellt werden:

- 2075 • angenommener Ausfall einer tatsächlichen Funktionalität bzw. Eigenschaft des
2076 Produkts (Notfallszenario),
- 2077 • Beschreibung der Auswirkung möglicher Wechselwirkung mit anderen Produkten
2078 bzw. auf den TI-Service,
- 2079 • Risikobewertung des Notfallszenarios.

2080 [\leq]

2081 **12.2.2 Entwicklung und Pflege der Notfallvorsorgedokumentation**

2082 **GS-A_4123 - Entwicklung und Pflege der TI-Notfallvorsorgedokumentation**

2083 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN eine TI-Notfallvorsorgedokumentation, welche die
2084 Ergebnisse der Auswirkungsanalyse sowie Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge des
2085 Serviceverantwortlichen enthält, entwickeln und pflegen. In der TI-
2086 Notfallvorsorgedokumentation sind die Aktivitäten festgelegt, die bei Eintritt eines TI-
2087 Notfalls durchzuführen sind.

2088 [\leq]

2089 **12.2.3 Umsetzung Vorkehrungen zur Notfallvorsorge**

2090 **GS-A_4124 - Umsetzung Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge**

2091 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die erarbeiteten Vorkehrungen zur TI-Notfallvorsorge
2092 umsetzen.
2093 [=]

2094 **12.3 Prozessdurchführung TI-Notfallbewältigung**

2095 **12.3.1 TI-Notfallerkennung**

2096 Die TI-Notfallerkennung ist eine operative Aufgabe des Incident Managements. Ein Vorfall
2097 wird gemäß GS-A_4125 als TI-Notfall klassifiziert und an das Notfall Management
2098 übergeben. Außerdem wird das TI-Notfall-Logbuch gemäß GS-A_4137 angelegt und
2099 fortgeschrieben.

2100 **12.3.2 Eskalation TI-Notfälle**

2101 **GS-A_4126 - Eskalation TI-Notfälle**

2102 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN erkannte TI-Notfälle unverzüglich an den
2103 Gesamtverantwortlichen TI eskalieren. Eine Meldung an den Gesamtverantwortlichen TI
2104 MUSS im Sinne einer umgehenden und persönlichen Benachrichtigung erfolgen.
2105 [=]

2106 Konkrete Handlungsanweisungen zur TI-Notfall-Meldung werden in der
2107 Wissensdatenbank zur Verfügung gestellt und aktuell gehalten.

2108 **12.3.3 Sofortmaßnahmen TI-Notfälle**

2109 **GS-A_4127 - Sofortmaßnahmen TI-Notfälle**

2110 TI-ITSM-Teilnehmer, deren Dienste von einem TI-Notfall betroffen sind, MÜSSEN
2111 entsprechende Maßnahmen einleiten, mit dem Ziel die Auswirkungen der TI-Notfälle
2112 eigenständig zu reduzieren oder einzuschränken.
2113 [=]

2114 **12.3.4 Bewältigung TI-Notfälle**

2115 **GS-A_4128 - Bewältigung der TI-Notfälle**

2116 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN vom EMC autorisierte TI-Notfallmaßnahmen zur
2117 Bewältigung von TI-Notfällen im eigenen Verantwortungsbereich umsetzen.
2118 [=]

2119 **GS-A_4129 - Unterstützung bei TI-Notfällen**

2120 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Bewältigung sowie Koordination der TI-Notfälle den
2121 Gesamtverantwortlichen TI oder andere TI-ITSM-Teilnehmer im erforderlichen Umfang
2122 unterstützen.
2123 [=]

2124 **12.3.5 Koordination der TI-Notfallbewältigung durch den**
2125 **Gesamtverantwortlichen TI**

2126 **12.3.5.1 Notfallbeurteilung**

2127 Nachdem die TI-ITSM-Teilnehmer einen möglichen TI-Notfall erkannt und an den
2128 Gesamtverantwortlichen TI gemeldet haben, wird der Gesamtverantwortliche TI die zu
2129 erwartende Auswirkung des TI-Notfalls überprüfen. Im Falle einer negativen
2130 Notfallbewertung (keine zu erwartende Auswirkung, Notfallkriterien sind zwischenzeitlich
2131 nicht mehr erfüllt etc.) erfolgt die Zurückweisung des TI-Notfalls. Der Vorfall wird als
2132 Incident im regulären Betriebsprozess behandelt.

2133 **12.3.5.2 Notfallfeststellung**

2134 Der Gesamtverantwortliche TI wird im Falle eines TI-Notfalls einen formellen Ausruf des
2135 TI-Notfalls durchführen.

2136 **12.3.5.3 Einberufung des Emergency Management Committee (EMC)**

2137 Nach der Notfallbestätigung beruft der Gesamtverantwortliche TI das EMC ein. Die
2138 Zusammensetzung des EMC basiert auf Art und Umfang des vorliegenden TI-Notfalls und
2139 kann ggf. fallspezifisch erweitert werden.

2140 **GS-A_4130 - Festlegung der Schnittstellen des EMC**

2141 Prozessbeteiligte TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die vom Gesamtverantwortlichen TI
2142 bereitgestellten Schnittstellen im Rahmen der Einberufung des EMC nutzen.

2143 [\leq]

2144 Damit wird eine sofortige Reaktion auf Anfragen sichergestellt. Die Dokumentation erfolgt
2145 außerhalb des TI-ITSM-Systems.

2146 Konkrete Informationen zum EMC werden in der Wissensdatenbank zur Verfügung
2147 gestellt und aktuell gehalten.

2148 **12.3.5.4 Zusammenstellung des Lösungsteams**

2149 Das Lösungsteam wird durch das EMC eingesetzt. Die Zusammensetzung des
2150 Lösungsteams kann im Laufe der TI-Notfallbewältigung durch das EMC verändert werden.

2151 **12.3.5.5 Durchführung der Notfallmaßnahmen**

2152 Das Lösungsteam wird nach Verifikation der Ursachen und des Umfangs des TI-Notfalls
2153 geeignete TI-Notfallmaßnahmen identifizieren. Diese werden im EMC hinsichtlich
2154 Aufwand, Durchführbarkeit und Wirkung bewertet und freigegeben.

2155 Die freigegebenen Maßnahmen werden durchgeführt und deren Erfolg geprüft.

2156 **12.3.5.6 Notfalldeeskalation**

2157 Nach erfolgreich durchgeführten TI-Notfallmaßnahmen wird der Gesamtverantwortliche
2158 TI die Beseitigung des TI-Notfalls bzw. die Erreichung des Notbetriebs bestätigen und
2159 den TI-Notfall formell deeskalieren, also den TI-Notfall als beendet erklären. Damit ist
2160 auch das EMC aufgelöst und es endet die Dokumentation in Form des TI-Notfall-
2161 Logbuchs. Das TI-Notfall-Logbuch wird direkt im Anschluss an die Auflösung in
2162 elektronischer Form an die Teilnehmer des EMC und des Lösungsteams verteilt.

2163 **12.3.6 Wiederherstellung**

2164 Der Gesamtverantwortliche TI wird im Anschluss der Notfaldeeskalation die
2165 Wiederherstellung veranlassen. Die Wiederherstellung hat zum Ziel, den Betriebszustand
2166 zu erreichen, welcher vor Eintreten des TI-Notfalls bestand. Ggf. ergriffene
2167 Sofortmaßnahmen im Sinne von Interimslösungen werden in diesem Zusammenhang
2168 geplant zurückgenommen.

2169 Die erfolgreiche Wiederherstellung wird in Form eines Wiederherstellungsberichtes an die
2170 Teilnehmer des EMC und des Lösungsteams gemeldet.

2171 **GS-A_4132 - Durchführung der Wiederherstellung und TI-Notfällen**

2172 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN alle Aktivitäten, welche der Wiedererreichung und
2173 Stabilisierung des Leistungsumfangs im eigenen Verantwortungsbereich dienen,
2174 durchführen und dokumentieren.

2175 [\leq]

2176 **12.3.7 Nachbearbeitung/Notfallauswertung**

2177 **GS-A_4134 - Auswertungen von TI-Notfällen**

2178 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN nach Abschluss der TI-Notfallbewältigung den TI-Notfall
2179 hinsichtlich seiner Ursache, Auswirkung, Dauer, Wahrscheinlichkeit eines erneuten
2180 Eintritts und der Angemessenheit der ergriffenen Maßnahmen zur TI-Notfallbewältigung
2181 auswerten. Die Auswertungsergebnisse sind zusammen mit TI-Notfall-Logbuch und
2182 Wiederherstellungsbericht, an den Gesamtverantwortlichen TI zu übergeben.

2183 [\leq]

2184 Der Gesamtverantwortliche TI wird nach Bewältigung des eingetretenen TI-Notfalls eine
2185 Auswertung vornehmen. Der Gesamtverantwortliche TI wird dabei untersuchen, ob die
2186 im Rahmen der Notfallplanung festgelegten Abläufe und Maßnahmen für die Bewältigung
2187 des TI-Notfalls geeignet und ausreichend und ob weitere von ihm getroffenen
2188 Entscheidungen und Maßnahmen angemessen für eine effiziente TI-Notfallbewältigung
2189 waren. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse werden für die Validierung der
2190 Notfallvorsorgemaßnahmen bzw. der Notfallpläne herangezogen. Bei Bedarf werden
2191 Verbesserungsmaßnahmen durchgeführt.

2192 **12.4 Informationspflichten**

2193 **GS-A_4136 - Statusinformation bei TI-Notfällen**

2194 TI-ITSM-Teilnehmer, die von einem TI-Notfall betroffen sind, MÜSSEN im Rahmen der TI-
2195 Notfallbewältigung den Gesamtverantwortlichen TI ständig über den aktuellen Status der
2196 Durchführung der TI-Notfallmaßnahmen informieren.

2197 [\leq]

2198 TI-ITSM-Teilnehmer werden im Rahmen der Teilnahme am EMC mit den notwendigen
2199 Informationen zur TI-Notfallbewältigung versorgt.

2200 **12.5 Dokumentation**

2201 **12.5.1 TI-Notfall-Logbuch**

2202 **GS-A_4137 - Dokumentation im TI-Notfall-Logbuch**

2203 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zu jedem TI-Notfall ein TI-Notfall-Logbuch erstellen.

2204 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN im Rahmen der TI-Notfallbewältigung im eigenen

2205 Verantwortungsbereich folgende Angaben im TI-Notfall-Logbuch dokumentieren:

- 2206 • Zeit (Wann?)
- 2207 • Verantwortung (Wer?)
- 2208 • Durchführung (Was, Wie?)
- 2209 • Ergebnis einer Maßnahme

2210 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN dabei das TI-Notfall-Logbuch in den Phasen vom
2211 Bekanntwerden des Notfalls bis zur Notfaldeeskalation ständig aktualisieren.

2212 [\leq]

2213 **12.5.2 Wiederherstellungsbericht**

2214 **GS-A_4138 - Erstellung des Wiederherstellungsberichts nach TI-Notfällen**

2215 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zu jeder Wiederherstellung in der TI-Notfallbewältigung
2216 einen Wiederherstellungsbericht erstellen.

2217 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN einen Wiederherstellungsbericht mit allen durchgeführten
2218 Aktionen und Änderungen sowie Angaben zu Erfolg und Misserfolg jeder einzelnen
2219 Aktivität im eigenen Verantwortungsbereich, welche im Rahmen der Wiederherstellung
2220 durchgeführt wurden, erstellen.

2221 [\leq]

2222

13 Vorschriften für CSV-Reporting

2223 **GS-A_5608 - Übermittlung von CSV-Dateien**

2224 Bei der Übermittlung von CSV-Dateien an den Gesamtverantwortlichen TI sind folgende
2225 Regelungen zu beachten:

- 2226 • Der Betreff einer E-Mail ist immer der Dateiname der in der E-Mail angehängten
2227 CSV-Datei. (Ausnahme: konsolidiertes Reporting entsprechend A_18236)
- 2228 • Bei der Anwendung von E-Mail-Komprimierung gelten folgende Vorgaben:
 - 2229 • CSV-Dateien sind von Komprimierungsmaßnahmen ausgeschlossen
 - 2230 • Komprimierung der Dateianhänge im zip-Datei-Format
 - 2231 • mit „normaler“ Kompression/Kompressionsstärke
 - 2232 • mit Kompressionsmethode/-verfahren „Deflate“ (#4.4.5 - compression method
2233 8)
 - 2234 • unverschlüsselt, d. h. ohne Passwort
 - 2235 • nicht selbst-entpackend (d. h. zip als exe)

2236 [**<=**]

2237

2238 **GS-A_5248 - Konventionen zur Struktur von Prozessdaten**

2239 1. Für CSV-Dateien gilt :

2240 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Struktur der CSV-Dateien für Statusinformationen und
2241 Eskalationen sowie der Prozesskommunikation nach den Vorgaben aus [RFC4180] und
2242 den nachfolgenden Konkretisierungen bauen:

- 2243 • In der ersten Zeile sind die Feldnamen (Header) und ab der zweiten Zeile sind die
2244 zu übermittelnden Werte enthalten (Datensatz). Diese sind durch Semikolon
2245 (ASCII-59) zu trennen.
- 2246 • Zeichensatzkodierung UTF-8 ohne ByteOrderMark liefern.
- 2247 • Sämtliche Feldinhalte innerhalb der CSV-Datei (d.h. die Inhalte der Datensätze
2248 UND die Inhalte des Headers) sind in ASCII-34-Zeichen zu setzen (Quoting).
- 2249 • Leere Felder müssen quotiert werden.
- 2250 • Innerhalb der Feldinhalte ist jedes ASCII-34-Zeichen durch ASCII-39-Zeichen zu
2251 ersetzen.
- 2252 • Zeilendelimiter ist die Zeichenfolge ASCII-13-Zeichen (Carriage return), ASCII-
2253 10-Zeichen (Line feed).
- 2254 • Comments sind nicht zugelassen.
- 2255 • Leere Zeilen sind nicht zugelassen.
- 2256 • Leerzeichen am Rand von Feldinhalten werden nicht ignoriert, d. h., sie sind vom
2257 Sender zu entfernen, wenn sie nicht intendiert sind.
- 2258 • Ist in einem Feldinhalt kein Zeichen enthalten, wird das als NULL-Wert, d. h. nicht
2259 gefüllter Feldwert interpretiert.
- 2260 • Tausendertrennzeichen DÜRFEN NICHT verwendet werden.

- 2261 • Der auf Grundlage von Basisfeldtypen (Tabelle 16: Tab_Betr_TIP_030
2262 Basisfeldtypen von CSV-Dateien) festgelegte Wertebereich in Spalte „Typ“ muss
2263 erfüllt werden.
- 2264 • Als Basis für Datums- und Zeitformate dient die ISO-Norm 8601.
- 2265 • Folgende Formate sind zu benutzen:
- 2266 • für Werte innerhalb der CSV-Datei: YYYY-MM-DDThh:mm:ss±hh
2267 • als Bestandteil eines Dateinamens: YYYYMMDDThhmmss±hh
- 2268 • Jede Datei darf im Rahmen der Prozesskommunikation nur einen Datensatz
2269 enthalten. Reports dürfen mehrere Datensätze enthalten.
- 2270 2. Für die Erfassung der Prozessdaten im Webportal werden die Konventionen im
2271 entsprechenden Formular dargestellt.

2272 [**<=**]

2273 **GS-A_5249 - Reservierte Zeichen in den Prozessdaten**

2274 TI-ITSM-Teilnehmer **MÜSSEN** die in Tab_Betr_TIP_049 reservierte Zeichen
2275 Ersetzungstabelle benannten Zeichenketten in den [String] Basisfeldtypen der zu
2276 übermittelnden Prozessdaten der Incident- und Problemdokumentationen vermeiden und
2277 entsprechend ersetzen.

2278 [**<=**]

2279 **Tabelle 11: Tab_Betr_TIP_049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle**

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

13.1 Basisfeldtypen von Prozessdaten

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

Tabelle 12: Tab_Betr_TIP_030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien

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

2288

14 Anhang A – Verzeichnisse

2289

14.1 Abkürzungen

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

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

2290 14.2 Glossar

2291 Das Glossar wird als eigenständiges Dokument, vgl. [gemGlossar] zur Verfügung gestellt.

14.3 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: CM – TI-Services: Beziehung und CIs (Auszug) der CMDB-TI zur lokalen CMDB der TI-ITSM-Teilnehmer	38
Abbildung 1: CM – TI-Services: Beziehung und CIs (Auszug) der CMDB-TI zur lokalen CMDB der TI-ITSM-Teilnehmer	38

14.4 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_Betr_TIP_026 INC – Festlegung der Dringlichkeit	21
Tabelle 2: Tab_Betr_TIP_027 INC – Festlegung von Auswirkung	22
Tabelle 3: Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix	22
Tabelle 4: Tab_Betr_TIP_102 PRO – Festlegung von Dringlichkeit	28
Tabelle 5: Tab_Betr_TIP_103 PRO – Festlegung von Auswirkung	28
Tabelle 6: Tab_Betr_TIP_100 CM – TI Stammdaten Datenpflege Gesamtverantwortlicher TI	38
Tabelle 7: Tab_Betr_TIP_101 CM – TI Konfigurationsdaten	39
Tabelle 8: Tab_Betr_TIP_024 CHG – Vorprüfung, Produktänderungsbedarf	45
Tabelle 9: Tab_Betr_TIP_048 CHG – Kriterien für Emergency Changes	45
Tabelle 10: Tab_Betr_TIP_003 PERF – Reportinhalte von Performance Messungen	58
Tabelle 11: Tab_Betr_TIP_049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle	71
Tabelle 12: Tab_Betr_TIP_030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien	72
Tabelle 1: Tab_Betr_TIP_026 INC – Festlegung der Dringlichkeit	21
Tabelle 2: Tab_Betr_TIP_027 INC – Festlegung von Auswirkung	22
Tabelle 3: Tab_Betr_TIP_009 INC – Prioritätenmatrix	22
Tabelle 4: Tab_Betr_TIP_102 PRO – Festlegung von Dringlichkeit	28
Tabelle 5: Tab_Betr_TIP_103 PRO – Festlegung von Auswirkung	28
Tabelle 6: Tab_Betr_TIP_100 CM – TI-Stammdaten Datenpflege Gesamtverantwortlicher TI	38
Tabelle 7: Tab_Betr_TIP_101 CM – TI-Konfigurationsdaten	39
Tabelle 8: Tab_Betr_TIP_024 CHG – Vorprüfung, Produktänderungsbedarf	45
Tabelle 9: Tab_Betr_TIP_048 CHG – Kriterien für Emergency Changes	45
Tabelle 10: Tab_Betr_TIP_003 PERF – Reportinhalte von Performance Messungen	58
Tabelle 11: Tab_Betr_TIP_049 reservierte Zeichen Ersetzungstabelle	71
Tabelle 12: Tab_Betr_TIP_030 Basisfeldtypen von CSV-Dateien	72

2327 14.5 Referenzierte Dokumente

2328 14.5.1 Dokumente der gematik

2329 Die nachfolgende Tabelle enthält die Bezeichnung der in dem vorliegenden Dokument
 2330 referenzierten Dokumente der gematik zur Telematikinfrastruktur. Der mit der
 2331 vorliegenden Version korrelierende Entwicklungsstand dieser Konzepte und
 2332 Spezifikationen wird pro Release in einer Dokumentenlandkarte definiert; Version und
 2333 Stand der referenzierten Dokumente sind daher in der nachfolgenden Tabelle nicht
 2334 aufgeführt. Deren zu diesem Dokument jeweils gültige Versionsnummern sind in der
 2335 aktuellen, von der gematik veröffentlichten Dokumentenlandkarte enthalten, in der die
 2336 vorliegende Version aufgeführt wird.

2337

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

2338 14.5.2 Weitere Dokumente

[Quelle]	Herausgeber (Erscheinungsdatum): Titel
[BSI 100-4]	BSI-Standardreihe zur Informationssicherheit: 100-4 Notfallmanagement, Version 1.0 (2008) https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/ITGrundschutzstandards/standard_1004.pdf
[RFC2119]	RFC 2119 (März 1997): Key words for use in RFCs to Indicate Requirement Levels S. Bradner, http://tools.ietf.org/html/rfc2109
[BDSG]	Der Bundesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (20.12.1990 (neugefasst durch Bek. 14.01.2003, Letzte Änderung vom 14.08.2009): Bundesdatenschutzgesetz
[ISO 8601]	ISO 8601:2000: Data elements and interchange formats – Information interchange – Representation of dates and times

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

2339
2340