

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

## 7 Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur

# 14 **Betriebskonzept**

# 15 **Online-Produktivbetrieb**

16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
Version: [3.78.0 CC](#)  
Revision: [241905269759](#)  
Stand: [30.06.17.08.2020](#)  
Status: [zur Abstimmung](#) freigegeben  
Klassifizierung: öffentlich\_Entwurf  
Referenzierung: gemKPT\_Betr

25

## Dokumentinformationen

### Änderungen zur Vorversion

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

29

### Dokumentenhistorie

Version	Datum	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
3.0.0	14.05.18		freigegeben	gematik
3.0.1	24.08.18		Korrektur der Übertragung der bekannten Änderung (redaktionell)	gematik
3.1.0	26.10.18		Anpassung aufgrund P15.9 und P15.10	gematik
3.2.0	18.12.18	3.2	Ergänzung Anbieter-Konstellationen und ePA-Inhalte	gematik
3.3.0	15.05.19		KTR- und Basis-Consumer hinzugefügt	gematik
3.4.0	28.06.19		Einarbeitung P19.1	gematik
3.5.0	02.10.19		Einarbeitung P16.1/P20.1	gematik
3.6.0	02.03.20		Einarbeitung P21.1	gematik
3.7.0	30.06.20		Anpassungen gemäß Änderungsliste P22.1 und Scope-Themen aus Systemdesign R4.0.0	gematik
<a href="#">3.8.0 CC</a>	<a href="#">17.08.20</a>		<a href="#">Einarbeitung Scope-Themen zu R4.0.1 zur Abstimmung freigegeben</a>	<a href="#">gematik</a>

31

## Inhaltsverzeichnis

32	<b>1 Einordnung des Dokumentes .....</b>	<b>7</b>
33	<b>1.1 Zielsetzung .....</b>	7
34	<b>1.2 Zielgruppe .....</b>	7
35	<b>1.3 Geltungsbereich .....</b>	7
36	<b>1.4 Abgrenzung des Dokuments .....</b>	7
37	<b>1.5 Methodik .....</b>	7
38	1.5.1 Anforderungen .....	7
39	<b>2 Grundlagen des Betriebs .....</b>	<b>9</b>
40	<b>2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts .....</b>	9
41	<b>2.2 Begriffserläuterungen .....</b>	9
42	2.2.1 Business Servicekatalog .....	9
43	2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog .....	9
44	2.2.3 Konfigurationen von Produkten .....	9
45	2.2.4 Organisatorische Service Level .....	10
46	2.2.5 Unterstützungsleistungen aller TI ITSM Teilnehmer .....	11
47	2.2.6 Service Verzeichnis .....	11
48	<b>3 Servicekonzept .....</b>	<b>12</b>
49	<b>3.1 Übergreifendes IT Service Management der TI .....</b>	12
50	<b>3.2 Rollen .....</b>	12
51	3.2.1 Begriffserläuterungen .....	12
52	3.2.1.1 Servicenehmer .....	12
53	3.2.2 TI Service .....	13
54	3.2.3 TI ITSM Teilnehmer .....	13
55	3.2.3.1 Anbieterkonstellationen .....	15
56	3.2.4 DVO .....	18
57	3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI) .....	18
58	3.2.6 Serviceverantwortung (SV) der TI ITSM Teilnehmer .....	18
59	3.2.7 Anbieter .....	19
60	3.2.8 Betreiber .....	19
61	3.2.9 Hersteller dezentraler Produkte .....	19
62	3.2.10 Hersteller zentraler Produkte .....	19
63	3.2.11 gematik Test in der TU .....	20
64	3.2.12 Anwender .....	20
65	3.2.13 Versicherte .....	20
66	3.2.14 Anbieter VPN ZugD .....	20
67	3.2.15 User Help-Desk (UHD) .....	21
68	3.2.16 Versicherten Help-Desk (VHD) .....	21
69	3.2.17 Anbieter ePA-Aktensystem .....	21
70	3.2.18 Anbieter Service-Monitoring .....	22
71	3.2.19 Anbieter Basis-Consumer .....	22
72	3.2.20 Anbieter KTR-Consumer .....	22
73	3.2.21 Anbieter KTR-AdV .....	23
74	3.2.22 Anbieter KOM-LE .....	23

75	3.2.23 Anbieter Anschlusspunkt am SGW .....	23
76	<b>3.3 Servicemodell .....</b>	<b>23</b>
77	3.3.1 Servicekomponenten .....	24
78	3.3.2 Servicezerlegung .....	24
79	3.3.2.1 Legende .....	26
80	3.3.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI] .....	27
81	3.3.3.1 Legende .....	28
82	<b>3.4 Supportkonzept .....</b>	<b>29</b>
83	3.4.1 Begriffserläuterungen .....	29
84	3.4.2 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer .....	29
85	<b>4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer .....</b>	<b>30</b>
86	<b>4.1 Begriffserläuterungen .....</b>	<b>30</b>
87	4.1.1 Anbietertypsteckbrief .....	30
88	<b>4.2 Allgemeine Anforderungen .....</b>	<b>30</b>
89	4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer .....	30
90	4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten .....	31
91	<b>4.3 Service Level (vorgangsübergreifend) .....</b>	<b>31</b>
92	4.3.1 Begriffserläuterungen .....	31
93	4.3.1.1 Quantil .....	31
94	4.3.1.2 Reaktionszeit .....	32
95	4.3.1.3 Lösungszeit .....	32
96	4.3.1.4 Verifikationsfrist .....	32
97	4.3.2 Incident Management .....	32
98	4.3.3 Reporting .....	36
99	4.3.4 Datenaufbewahrung .....	37
100	<b>5 Übergreifende Regelungen für betriebliche Kennzahlen für</b>	
101	<b>mobile Anwendungen (apps) .....</b>	<b>38</b>
102	<b>6 Anhang A Performance-Kenngrößen .....</b>	<b>39</b>
103	<b>7 Anhang B Verzeichnisse .....</b>	<b>68</b>
104	7.1 Abkürzungen .....	68
105	7.2 Glossar .....	69
106	7.3 Abbildungsverzeichnis .....	69
107	7.4 Tabellenverzeichnis .....	70
108	7.5 Referenzierte Dokumente .....	71
109	7.5.1 Dokumente der gematik .....	71
110	7.5.2 Weitere Dokumente .....	71
111	<b>1 Einordnung des Dokumentes .....</b>	<b>7</b>
112	1.1 Zielsetzung .....	7
113	1.2 Zielgruppe .....	7
114	1.3 Geltungsbereich .....	7
115	1.4 Abgrenzung des Dokuments .....	7

116	<b>1.5 Methodik .....</b>	<b>7</b>
117	1.5.1 Anforderungen.....	7
118	<b>2 Grundlagen des Betriebs.....</b>	<b>9</b>
119	<b>2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts .....</b>	<b>9</b>
120	<b>2.2 Begriffserläuterungen .....</b>	<b>9</b>
121	2.2.1 Business-Servicekatalog .....	9
122	2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog .....	9
123	2.2.3 Konfigurationen von Produkten .....	9
124	2.2.4 Organisatorische Service Level .....	10
125	2.2.5 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer.....	11
126	2.2.6 Service-Verzeichnis .....	11
127	<b>3 Servicekonzept .....</b>	<b>12</b>
128	<b>3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI.....</b>	<b>12</b>
129	<b>3.2 Rollen .....</b>	<b>12</b>
130	3.2.1 Begriffserläuterungen .....	12
131	3.2.1.1 Servicenehmer.....	12
132	3.2.2 TI-Service .....	13
133	3.2.3 TI-ITSM-Teilnehmer .....	13
134	3.2.3.1 Anbieterkonstellationen.....	15
135	3.2.4 DVO .....	18
136	3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI) .....	18
137	3.2.6 Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer.....	18
138	3.2.7 Anbieter.....	19
139	3.2.8 Betreiber.....	19
140	3.2.9 Hersteller dezentraler Produkte.....	19
141	3.2.10 Hersteller zentraler Produkte .....	19
142	3.2.11 gematik-Test in der TU .....	20
143	3.2.12 Anwender.....	20
144	3.2.13 Versicherte.....	20
145	3.2.14 Anbieter VPN-ZugD .....	20
146	3.2.15 User Help Desk (UHD) .....	21
147	3.2.16 Versicherten Help Desk (VHD) .....	21
148	3.2.17 Anbieter ePA-Aktensystem .....	21
149	3.2.18 Anbieter Service Monitoring .....	22
150	3.2.19 Anbieter Basis-Consumer .....	22
151	3.2.20 Anbieter KTR-Consumer.....	22
152	3.2.21 Anbieter KTR-Adv.....	23
153	3.2.22 Anbieter KOM-LE.....	23
154	3.2.23 Anbieter Anschlusspunkt am SGW .....	23
155	<b>3.3 Servicemodell .....</b>	<b>23</b>
156	3.3.1 Servicekomponenten .....	24
157	3.3.2 Servicezerlegung .....	24
158	3.3.2.1 Legende.....	26
159	3.3.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL Betr TI] .....	27
160	3.3.3.1 Legende.....	28
161	<b>3.4 Supportkonzept .....</b>	<b>29</b>
162	3.4.1 Begriffserläuterungen .....	29
163	3.4.2 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer.....	29

164	<b><u>4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer.....</u></b>	<b>30</b>
165	<b><u>4.1 Begriffserläuterungen .....</u></b>	<b>30</b>
166	4.1.1 Anbietertypsteckbrief.....	30
167	<b><u>4.2 Allgemeine Anforderungen .....</u></b>	<b>30</b>
168	4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer .....	30
169	4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten.....	31
170	<b><u>4.3 Service Level (vorgangsübergreifend).....</u></b>	<b>31</b>
171	4.3.1 Begriffserläuterungen .....	31
172	4.3.1.1 Quantil / Erfüllungsgrad .....	31
173	4.3.1.2 Reaktionszeit .....	32
174	4.3.1.3 Lösungszeit .....	32
175	4.3.1.4 Verifikationsfrist.....	32
176	4.3.2 Incident Management.....	32
177	4.3.3 Reporting.....	36
178	4.3.4 Datenaufbewahrung .....	37
179	<b><u>5 Übergreifende Regelungen für betriebliche Kennzahlen für</u></b>	
180	<b><u>mobile Anwendungen (apps).....</u></b>	<b>38</b>
181	<b><u>6 Anhang A – Performance-Kenngrößen .....</u></b>	<b>39</b>
182	<b><u>7 Anhang B – Verzeichnisse .....</u></b>	<b>68</b>
183	<b><u>7.1 Abkürzungen .....</u></b>	<b>68</b>
184	<b><u>7.2 Glossar .....</u></b>	<b>69</b>
185	<b><u>7.3 Abbildungsverzeichnis.....</u></b>	<b>69</b>
186	<b><u>7.4 Tabellenverzeichnis.....</u></b>	<b>70</b>
187	<b><u>7.5 Referenzierte Dokumente.....</u></b>	<b>71</b>
188	7.5.1 Dokumente der gematik.....	71
189	7.5.2 Weitere Dokumente.....	71
190		
191		
192		

---

## 193 **1 Einordnung des Dokumentes**

---

### 194 **1.1 Zielsetzung**

195 Das Betriebskonzept legt die Servicearchitektur, Rollen des Betriebs, das  
196 Supportkonzept, Service Level und die Leistungen der Teilnehmer der  
197 Telematikinfrastruktur (TI) fest.

### 198 **1.2 Zielgruppe**

199 Das Dokument richtet sich an die am Betrieb der TI beteiligten Akteure: Anbieter von  
200 Betriebsleistungen in der TI (verkürzt hier Anbieter genannt) und die gematik in ihrer  
201 koordinierenden Rolle.

### 202 **1.3 Geltungsbereich**

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

### 208 **1.4 Abgrenzung des Dokuments**

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

- 211 • Verfügbarkeit und Performanceangaben zur TI [gemSpec\_Perf],
- 212 • Produkttypspezifikationen und ihren Produkttypsteckbriefen,
- 213 • Servicekataloge
- 214 • Betriebsrichtlinie [gemRL\_Betr\_TI],
- 215 • Anbietertypsteckbriefe.

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

### 218 **1.5 Methodik**

#### 219 **1.5.1 Anforderungen**

220 Anforderungen als Ausdruck normativer Festlegungen werden durch eine eindeutige ID  
221 sowie die dem RFC 2119 [RFC2119] entsprechenden, in Großbuchstaben geschriebenen

- 222 deutschen Schlüsselworte MUSS, DARF NICHT, SOLL, SOLL NICHT, KANN  
223 gekennzeichnet.
- 224 Anforderungen werden im Dokument wie folgt dargestellt:
- 225 **<AFO-ID> - <Titel der Afo>**  
226 Text / Beschreibung  
227 [=]
- 228 Dabei umfasst die Anforderung sämtliche zwischen Afo-ID und Textmarke  
229 [=] angeführten Inhalte.

ENTWURF

230

---

## 2 Grundlagen des Betriebs

---

### 231 2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts

232 Das Betriebskonzept beschreibt die Servicearchitektur (Servicekonzept/Supportkonzept)  
233 sowie die daraus resultierenden Verantwortlichkeiten und Aufgaben für die betrieblichen  
234 Rollen

### 235 2.2 Begriffserläuterungen

#### 236 2.2.1 Business-Servicekatalog

237 Der Business-Servicekatalog enthält alle von einem TI-ITSM-Teilnehmer angebotenen  
238 Services mit Angabe der dazugehörigen Servicekomponenten. Es wird dargestellt, zu  
239 welchen Konditionen der jeweilige Service geliefert wird. Der Business-Servicekatalog  
240 wird im Rahmen des Service-Katalog-Managements vereinbart und anderen TI-ITSM-  
241 Teilnehmern über das TI-ITSM-System bereitgestellt.

242 Der Business-Servicekatalog wird in TIP1-A\_6367 definiert.

243 Unterstützungsservices sind Leistungen, die für die Erbringung von Services Dritter  
244 notwendig sind.

#### 245 2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog

246 Der Technische Kennzahlenkatalog enthält alle technischen Kennzahlen zu einem TI-  
247 Service, der anderen TI-ITSM-Teilnehmern angeboten wird. Grundlage sind die in der  
248 [gemSpec\_Perf] festgelegten Werte. Im Rahmen des Service-Katalog-Managements  
249 werden diese Werte im TI-ITSM-System hinterlegt.

##### 250 **TIP1-A\_7258 - Definition eines Technischen Kennzahlenkataloges**

251 TI-ITSM-Teilnehmer (außer FD VSDM und TSP eGK) MÜSSEN für jeden anderen TI-ITSM-  
252 Teilnehmern angebotenen Service Kennzahlen in einem Technischen Kennzahlenkatalog  
253 an den Gesamtverantwortlichen TI liefern.

254 [ $\leq$ ]

##### 255 **TIP1-A\_7259 - Mindestinhalte des Technischen Kennzahlenkataloges**

256 TI-ITSM-Teilnehmer, die nach TIP1-A\_7258 einen Technischen Kennzahlenkatalog  
257 liefern, MÜSSEN die Qualität der angebotenen Services in den Parametern Performance,  
258 Bearbeitungszeit, Durchsatz und Verfügbarkeit definieren.

259 [ $\leq$ ]

260 Hinweis: Diese Kennzahlenkataloge werden im TI-ITSM-System veröffentlicht.

261

#### 262 2.2.3 Konfigurationen von Produkten

263

264 Das normative Verhalten einer Produktinstanz an seiner Außenschnittstelle wird  
265 maßgeblich durch dessen individuelle und ad hoc änderbare Konfiguration definiert. Eine  
266 eindeutige Referenzierung und Versionierung von Konfigurationsparametern dient  
267 einerseits der Verhinderung von unkontrollierten Veränderungen und andererseits der  
268 konsistenten Nachvollziehbarkeit bei Änderungen im Zuge eines betrieblichen Change.

269 Konfigurationen in diesem Sinne folgen der Festlegung gem. [gemKPT\_Test#A\_20060].

270 Konfigurationen enthalten eine Sammlung von Konfigurationsparametern zum selben  
271 Versionsstand.

272 Konfigurationsparameter sind üblicherweise in Config-Dateien, Registry-Einträgen oder  
273 Aufrufparametern mit konkreten Werten hinterlegt. Sie können mit  
274 Betriebssystemversionsständen, Patchlevel und weiteren (Java-)Bibliotheksversionen  
275 angereichert sein.

276

#### 277 **A\_20218 - Versionierung der Konfiguration von Betriebsinstanzen**

278 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ihre Konfigurationsdaten anhand einer eindeutigen  
279 Versionsbezeichnung nachvollziehbar referenzieren, sodass jederzeit eine detaillierte  
280 Auskunft über die exakte Konfiguration möglich ist.

281 [ $\leq$ ]

282

#### 283 **A\_20219 - Versionierung bei Veränderungen der Konfiguration von Betriebsinstanzen**

285 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ihre Konfigurationsdaten anhand einer eindeutigen  
286 Versionsbezeichnung bei Veränderungen nachvollziehbar, inklusive Historiendarstellung,  
287 referenzieren, sodass jederzeit eine detaillierte Auskunft über die exakte Konfiguration  
288 möglich ist. [ $\leq$ ]

289

#### 290 **A\_20220 - Festlegung von Konfiguration durch die gematik**

291 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN aufgrund einer Anforderung der gematik bestimmte Werte  
292 in ihre Konfiguration aufnehmen. [ $\leq$ ]

293

#### 294 **A\_20221 - Rückspielbarkeit bei Veränderungen der Konfiguration von Betriebsinstanzen**

296 TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN bei der Durchführung eines Changes die Konfigurationen  
297 ihrer zu ändernden Produktinstanzen versionieren und rückspielbar ablegen sowie auf  
298 Anfrage des GTI jederzeit eine detaillierte Auskunft über die verwendete Konfiguration  
299 bereitstellen. [ $\leq$ ]

300

301

302

303

304

## 305 **2.2.4 Organisatorische Service Level**

306 Organisatorische Service Level legen die Anforderungen an die Organisation zur Lieferung  
307 oder Bereitstellung eines Services fest.

308 Sie messen die Fähigkeit der für den jeweiligen Service verantwortlichen Organisation,  
309 einen Service in der geforderten Qualität zu liefern.

310 Die geforderte Qualität richtet sich nach der Priorität von Geschäftsvorfällen, der  
311 betroffenen Betriebsumgebung, dem Zeitpunkt des Auftretens (Haupt- oder Nebenzeit)  
312 sowie der Kritikalität des Services.

313 Organisatorische Service Level werden im Servicelevel-Management-Prozess vereinbart  
314 und im TI-ITSM-System hinterlegt.

### 315 **2.2.5 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer**

316 Aus Servicenehmersicht ist die Verbindlichkeit der zu leistenden Unterstützungsleistung  
317 anderer TI-ITSM-Teilnehmer entscheidend. TI-ITSM-Teilnehmer nehmen definierte Rollen  
318 in der TI (Anbieter-Rollen) wahr und müssen entsprechend ihrer Rolle definierte Services  
319 unterstützen.

320 Der Tabelle Tab\_KPT\_Betr\_TI\_001 TI-ITSM-Teilnehmer kann entnommen werden, durch  
321 welche Anbieter-Rolle eine Unterstützungsleistung für welche Services erfolgt, diese nur  
322 optional erfolgt oder ob sie ausbleibt.

323 Die Unterstützungsleistungen gliedern sich auf in

- 324 • eigene Services (E)
- 325 • Unterstützungsservices (U)
- 326 • vermittelnde Unterstützungsservices (V) und
- 327 • optionale Unterstützung (O).

### 328 **2.2.6 Service-Verzeichnis**

329 In einem Service-Verzeichnis werden alle Service-Kataloge aller TI-ITSM-Teilnehmer  
330 zentral aufgeführt.

331 Jeder TI-ITSM-Teilnehmer nimmt am Service-Katalog-Management teil, um Änderungen  
332 seines Service-Kataloges gesteuert einzubringen und mit der gematik zu vereinbaren. In  
333 der Richtlinie Betrieb [gemRL\_Betr\_TI] wird dieser Prozess detailliert beschrieben.

334

## 3 Servicekonzept

335 Das Servicekonzept regelt die Verantwortlichkeiten der TI-ITSM-Teilnehmer.

336 Die verbindliche Zuordnung der Anforderung zu den TI-ITSM-Teilnehmern erfolgt im  
337 zugehörigen Steckbrief.

### 338 3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI

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

342 Die Mitwirkung der Anbieter im TI-ITSM und die Bereitstellung der benötigten  
343 Schnittstellen sind ein wichtiger Bestandteil ihrer zu erbringenden Leistungen. Diese  
344 werden im Dokument „Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI“ [gemRL\_Betr\_TI]  
345 beschrieben.

### 346 3.2 Rollen

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

349 Hinweis zum Folgerelease:

350 Nach § 75b Abs. 1 SGB V legen die Kassenärztlichen Bundesvereinigungen bis zum 30.  
351 Juni 2020 die Anforderungen zur Gewährleistung der IT-Sicherheit in der  
352 vertragsärztlichen und vertragszahnärztlichen Versorgung in einer Richtlinie fest. Die  
353 Kassenärztlichen Bundesvereinigungen müssen nach § 75b Abs. 5 SGB V zusätzlich  
354 Anbieter im Einvernehmen mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik  
355 auf deren Antrag zertifizieren, wenn diese über die notwendige Eignung verfügen, um die  
356 an der vertragsärztlichen und vertragszahnärztlichen Versorgung teilnehmenden  
357 Leistungserbringer bei der Umsetzung der Richtlinie sowie deren Anpassungen zu  
358 unterstützen. Inhalt der Richtlinie sowie der Zertifizierung ist auch die sichere Installation  
359 und Wartung von Komponenten und Diensten der Telematikinfrastruktur.

360 Die gematik wird nach Veröffentlichung der Vorgaben für die Zertifizierung prüfen, ob  
361 und welche Anbieter in der TI sie verpflichtet, bei der Ausführung ihrer Tätigkeiten nur  
362 zertifizierte Techniker einzusetzen.

363 In jedem Fall haben Leistungserbringer nach § 291b Abs. 6a SGB V das Recht, dass  
364 Dienstleister auf Verlangen ihre Fachkunde nachweisen.

365 Der Nachweis kann aus Sicht der gematik insbesondere durch die zuvor genannte  
366 Zertifizierung der Kassenärztlichen Bundesvereinigungen erbracht werden.

### 367 3.2.1 Begriffserläuterungen

#### 368 3.2.1.1 Servicenehmer

369 Ein Servicenehmer nutzt eine Serviceleistung eines TI-ITSM-Teilnehmer. Servicenehmer  
370 können andere Anbieter oder Anwender sein.

371 **3.2.2 TI-Service**

372 TI-Services sind die durch die gematik beschlossenen IT-basierten Dienstleistungen der  
373 TI, welche in einem Release konzipiert und implementiert werden.

374 Ein TI-Service ist eine durch einen TI-ITSM-Teilnehmer erbrachte Dienstleistung in der  
375 TI. Nutzer von TI-Services sind TI-ITSM-Teilnehmer und Anwender.

376 TI-Services können technisch durch den Betrieb zugelassener Produkte erbracht werden  
377 oder betrieblich, durch Unterstützungsleitung im Support des **UHD** (Anwendersupport)  
378 oder **SPOC** im TI-ITSM.

379 **3.2.3 TI-ITSM-Teilnehmer**

380 Das IT-Service Management der TI wird als TI-ITSM bezeichnet. Die Teilnehmer am TI-  
381 ITSM werden als TI-ITSM-Teilnehmer bezeichnet. Die TI-ITSM-Teilnehmer sind in  
382 Tab\_KPT\_Betr\_TI\_001 TI-ITSM-Teilnehmer aufgeführt.

383 In der üblichen Konstellation wird ein Anbieter operativer Betriebsleistungen alle ihm  
384 zugeordneten Anforderungen selbst erfüllen und den Betrieb seines Produktes und die  
385 Bereitstellung eines UHD selbst übernehmen. Für diesen Fall gelten die folgend  
386 beschriebenen Regelungen für die Teilnahme am TI-ITSM. Abweichungen davon sind im  
387 Kapitel 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen aufgeführt.

388 Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Teilnehmer am TI-ITSM:  
389

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

Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche)	Teilnahme am TI-ITSM
Anbieter KTR-AdV	ja
Anbieter VPN-Zugangsdienst *	ja
Anbieter VPN-Zugangsdienst mit UA **	nein
UA des Anbieters VPN-Zugangsdienst **	ja
Anbieter ePA-Aktensystem ***	ja
Betreiber ePA-Aktensystem mit UA ***	nein
Betreiber E-Rezept-Fachdienst	ja
Betreiber Private Key Generator	ja
UA des Anbieters ePA-Aktensystem ***	ja
Anbieter Zentrale Plattformdienste	ja
Anbieter Fachdienst VSDM	ja

Gematik Test	ja
Gematik Betrieb	ja
Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	ja
Anbieter weiterer Anwendungen	ja
Anbieter Service Monitoring	ja
Anbieter HBA	ja
Anbieter SMC-B / HSM-B	ja
Anbieter TSP X.509 nonQES eGK	ja
Anbieter TSP X.509 Root-CA	ja
Anbieter TSP CVC eGK	ja
Anbieter CVC-Root-CA	ja
Anbieter Signaturdienst	ja
Anbieter KOM-LE	ja
Anbieter KTR-Consumer	nein
Anbieter Basis-Consumer	nein
Betreiber KTR-Consumer	ja
Betreiber Basis-Consumer	ja
Anbieter SGD_ePA zentral	ja
Anbieter E-Rezept_FdV	ja
Betreiber IdP-Dienst	ja
Dienstleister vor Ort (DVO)	nein
Hersteller eHealth-KT	nein
Hersteller Mob-KT	nein
Hersteller Konnektor	nein
Hersteller Primärsysteme	nein

<a href="#">Anbieter Versicherten Help Desk E-Rezept</a>	ja
--	----

391 \*) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nur in Konstellation I  
 392 \*\*) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nur in Konstellation II und III der  
 393 Unterauftragnehmer, der den Betrieb des Produktes übernimmt  
 394 \*\*\*) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nicht abschließend definiert, siehe  
 395 3.2.18 Anbieter ePA-Aktensystem  
 396 (4) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen - hier: abschließend definiert: Konstellation II  
 397 (Auslagerung Betrieb)  
 398 Die TI-ITSM-Teilnehmer sind Anbieter in der TI. Sie sind eindeutig durch die von der  
 399 gematik vergebene Teilnehmer-ID (TID) identifiziert.

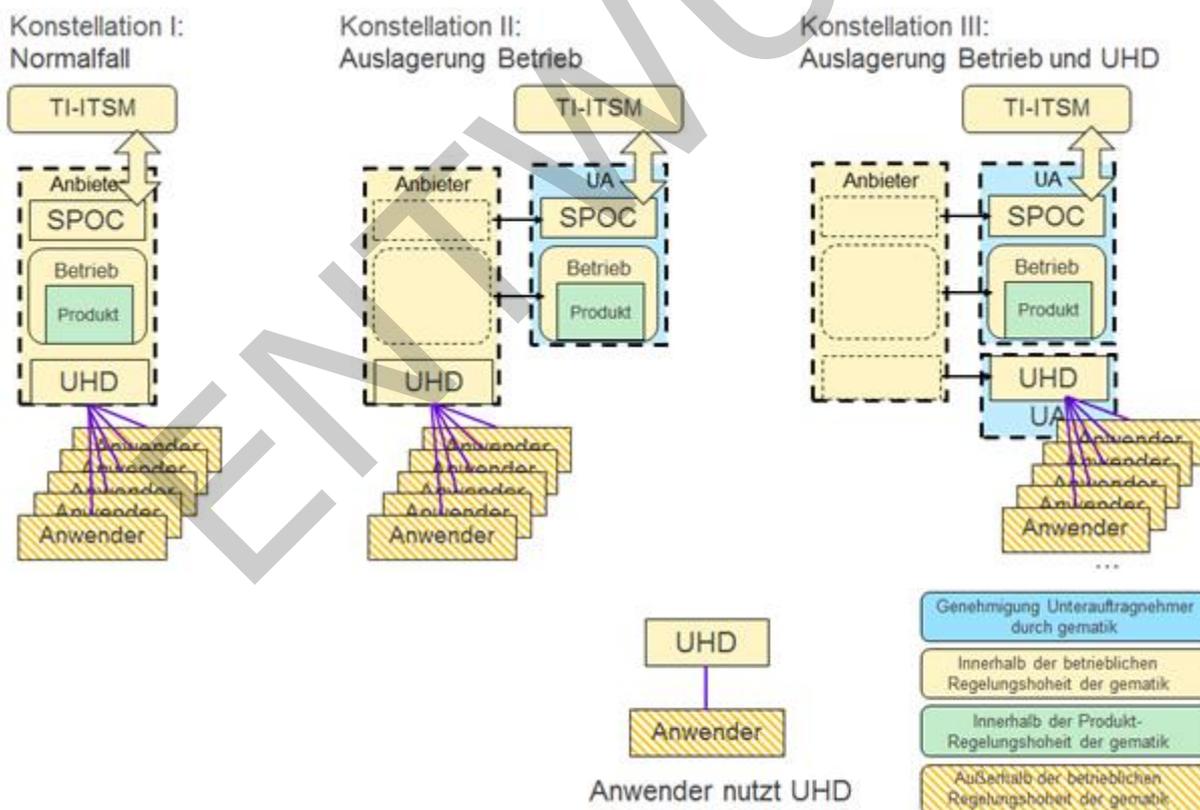
400 Hersteller, Leistungserbringer, Versicherte und DVOs sind keine TI-ITSM-Teilnehmer.

401

### 402 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen

403 Anbieter operativer Betriebsleitungen können sich bei der Erbringung der Betriebsleistung  
 404 oder Teilen hiervon eines Unterauftragnehmers bedienen.

405



406

407

408

409

**Abbildung 1: Anbieterkonstellation**

410 Die Beauftragung von Unterauftragnehmern durch den zugelassenen Anbieter bedarf der  
 411 vorherigen Zustimmung der gematik und wird in den Zulassungsvertrag aufgenommen.

412 Die Verantwortung für die Erfüllung der Regelungen des Vertrages gegenüber der  
413 gematik trägt auch im Falle der Beauftragung von Unterauftragnehmern weiterhin  
414 ausschließlich der zugelassene Anbieter. Solange der Anbieter die Erfüllung der  
415 Anforderungen für den Betrieb seiner Produkte sowie für die Bereitstellung eines UHD  
416 selbst übernimmt, nimmt er die Normkonstellation nach Kapitel 3.2.3 ein und ist TI-  
417 ITSM-Teilnehmer. Er erbringt die erforderlichen Nachweise selbst.

418

### 419 **Konstellation I (Normalfall):**

420 Der Anbieter ist TI-ITSM-Teilnehmer und erbringt die erforderlichen Nachweise selbst.

421

### 422 **Konstellation II (Auslagerung Betrieb):**

423 Der Anbieter kann sich bereits im Zulassungsverfahren durch seinen Unterauftragnehmer  
424 nach § 13 SGB X vertreten lassen und die erforderlichen Nachweise wie z.B.  
425 Betriebshandbuch, Anbietererklärung und Prozessprüfung bereits durch diesen erbringen  
426 lassen. Dann nimmt der Anbieter die Konstellation II ein. Die zum Nachweis der  
427 Anforderungen für den User Help Desk (UHD) erforderliche Anbietererklärung übernimmt  
428 der Anbieter selbst. Mit Abschluss des Zulassungsvertrages verpflichtet sich der Anbieter  
429 sicherzustellen, dass sein Unterauftragnehmer gegenüber der gematik zur Abgabe aller  
430 erforderlichen Erklärungen sowie zur Durchführung aller tatsächlichen Handlungen  
431 berechtigt und verpflichtet ist, soweit diese zur Erbringung der Betriebsleistung  
432 erforderlich sind.

433 Dazu gehört auch die ausschließliche Teilnahme des Unterauftragnehmers an den TI-  
434 ITSM-Prozessen der gematik. Somit ist der Anbieter dann, abweichend von der Regelung  
435 nach Kap. 3.2.3, nicht selbst im TI-ITSM vertreten. Somit sind nur diejenigen  
436 Dienstleister im TI-ITSM vertreten, welche die betrieblichen Anforderungen an die  
437 Betriebsleistungen tatsächlich wahrnehmen.

438

### 439 **Konstellation III (Auslagerung Betrieb und UHD):**

440 Zusätzlich zur Konstellation II kann der zugelassene Anbieter auch einen zweiten (oder  
441 denselben) Unterauftragnehmer mit der Erfüllung der Anforderungen, welche die  
442 Bereitstellung des UHD betreffen, beauftragen. Dann nimmt der Anbieter die  
443 Konstellation III ein. Die Erbringung der Nachweise der Anforderungen des Anbieters  
444 erfolgen wie in der Konstellation II – hierbei aber auch für den Betrieb des UHD - mit der  
445 Besonderheit, dass die Nachweise für die gesamten Betriebsleistungen inklusive UHD  
446 durch den Unterauftragnehmer im Zulassungsverfahren nach § 13 SGB X selbst erbracht  
447 werden können und der Anbieter auch hier aus den gleichen Gründen nicht selbst im TI-  
448 ITSM vertreten ist.

449 Auch in der Konstellation III ist der Unterauftragnehmer ausschließlicher Teilnehmer an  
450 den TI-ITSM-Prozessen der gematik und der Anbieter, abweichend von der Regelung  
451 nach Kap. 3.2.3, nicht selbst im TI-ITSM vertreten. Der zweite Unterauftragnehmer, der  
452 die Bereitstellung des UHD übernimmt, ist ebenfalls nicht im TI-ITSM vertreten.

453 Den TI-ITSM-Teilnehmern als auch den Anbietern eines UHD ist je nach Konstellation ein  
454 definierter Anforderungshaushalt im Anbietertypsteckbrief zugeordnet.

455

456

457 [A\\_16217-01 - Mindestreichbarkeitszeiten im Versichertensupport \(09:00-](#)  
458 [17:00 Uhr\)](#)

459 ~~A\_16217—Mindestreichbarkeitszeiten im Versichertensupport~~ Alle TI-ITSM-  
460 Teilnehmer, ~~diedenen~~ lt. TIP1-A\_7266 ~~einenein~~ VHD ~~besitzen~~ von 09:00 - 17:00 Uhr  
461 ~~zugeordnet ist~~, MÜSSEN im **Versichertensupport** die gleichen  
462 Mindestreichbarkeitszeiten einhalten:  
463 Mo – Fr 09:00 – 17:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an  
464 bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

465  
466 [A\\_20733 - Mindestreichbarkeitszeiten im Versichertensupport \(07:00-22:00](#)  
467 [Uhr\)](#)

468 ~~Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A\_7266 ein VHD von 07:00 - 22:00 Uhr~~  
469 ~~zugeordnet ist, MÜSSEN im Versichertensupport die gleichen~~  
470 ~~Mindestreichbarkeitszeiten einhalten:~~  
471 ~~Mo – Fr 07:00 – 22:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an~~  
472 ~~bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]~~

473  
474 [A\\_20734 - Mindestreichbarkeitszeiten im Versichertensupport \(08:00-20:00](#)  
475 [Uhr\)](#)

476 ~~Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A\_7266 ein VHD von 08:00 - 20:00 Uhr~~  
477 ~~zugeordnet ist, MÜSSEN im Versichertensupport die gleichen~~  
478 ~~Mindestreichbarkeitszeiten einhalten:~~  
479 ~~Mo – Fr 08:00 – 20:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an~~  
480 ~~bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]~~

481  
482  
483 **A\_20111 - Erreichbarkeit des Versicherten Help Desk (VHD)**

484 Alle TI-ITSM-Teilnehmer, die lt. TIP1-A\_7266 einen VHD besitzen MÜSSEN sicherstellen,  
485 dass ihre verantworteten HelpDesks  
486 • innerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch und telefonisch  
487 • außerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch  
488 erreichbar sind.[<=]

489  
490  
491 [TIP1-A\\_7260-01 - Mindestreichbarkeitszeiten im Anwendersupport \(09:00-](#)  
492 [17:00 Uhr\)](#)

493 ~~TIP1-A\_7260—Mindestreichbarkeitszeiten im Anwendersupport~~ Alle TI-ITSM-  
494 Teilnehmer, ~~diedenen~~ lt. TIP1-A\_7266 ~~einenein~~ UHD ~~besitzen~~ von 09:00 - 17:00 Uhr  
495 ~~zugeordnet ist~~, MÜSSEN im **Anwendersupport** die gleichen Mindestreichbarkeitszeiten  
496 einhalten:  
497 Mo – Fr 09:00 – 17:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer  
498 an bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

499  
500  
501 [A\\_19532-01 - Erreichbarkeitszeiten im Anwendersupport \(24/7\)](#)

502 ~~A\_19532—Erreichbarkeitszeiten im Anwendersupport 24/7~~ Alle TI-ITSM-  
503 Teilnehmer, ~~diedenen~~ lt. TIP1-A\_7266 ~~einenein~~ UHD 24/7 ~~besitzen~~ ~~zugeordnet ist~~,  
504 MÜSSEN im **Anwendersupport** die Erreichbarkeitszeiten von 24/7 ~~einhalten~~ ~~Mo—~~

505 [einhalten:](#)

506 [Mo – So 0:00 -- 24:00Uhr00 Uhr.](#) [ <= ]

507

508 **TIP1-A\_7261 - Erreichbarkeit der TI-ITSM-Teilnehmer untereinander**

509 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN **untereinander** uneingeschränkt elektronisch  
510 erreichbar sein, aufgeteilt in Haupt- und Nebenzeit mit differenzierten  
511 Reaktionszeiten. [ <= ]

512 **TIP1-A\_7262 - Haupt- und Nebenzeit der TI-ITSM-Teilnehmer**

513 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN **untereinander** folgende Hauptzeit einhalten:  
514 Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an  
515 bundeseinheitlichen Feiertagen]. Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzeit. [ <= ]

516 **TIP1-A\_7263 - Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer**

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

521 **A 20476 - Funktionalität, Interoperabilität, Sicherheit in der PU**

522 [Der Anbieter MUSS sicherstellen, dass das von ihm im Rahmen des Betriebs eingesetzte,](#)  
523 [von der gematik zugelassene Produkt, in der PU weiterhin sicher, interoperabel und](#)  
524 [funktional betrieben wird.](#) [ <= ]

525 **3.2.4 DVO**

526 Dienstleister vor Ort (DVOs) sind natürliche Personen. Sie unterstützen den Anwender in  
527 allen Belangen hinsichtlich der TI. Sie lösen Probleme im dezentralen Bereich.  
528 Störungsmeldungen werden durch den DVO über den UHD des VPNZugD qualifiziert  
529 weitergeleitet. Störungen und Probleme, die sich nur durch Unterstützung aus dem  
530 zentralen Bereich der TI lösen lassen, werden von ihnen entsprechend weitergeleitet.

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

535 **3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI)**

536 Der Gesamtverantwortliche TI (GTI) übernimmt die

- 537
- Steuerungs- und Aufsichtsfunktion gegenüber Dienstleistern (IT-Governance)
  - Definition der Rahmenbedingungen (z.B. Spezifikation, Test, Zulassung)
  - Überwachung der Serviceerbringung (z.B. Service Monitoring, Risikomanagement).
- 539
- 540

541 Diese Rolle liegt bei der gematik. Dabei übernimmt die gematik keine operativen  
542 Betriebsleistungen. Diese Leistungen sind von den Anbietern zu erbringen.

543 **3.2.6 Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer**

544 Die Serviceverantwortung liegt bei dem Anbieter des Services, unabhängig davon, ob er  
545 diese selbst betreibt, oder einen Betreiber/Unterauftragnehmer (unter-)beauftragt hat.

### 546 3.2.7 Anbieter

547 Ein Anbieter von Betriebsleistungen in der TI im Verständnis des vorliegenden  
548 Dokumentes ist eine Organisation, die Services gegenüber Anwendern oder anderen  
549 Servicenehmern anbietet und verantwortet. Ein Anbieter kann seine Services selbst  
550 erbringen oder durch Betreiber erbringen lassen, jedoch verbleibt die  
551 Serviceverantwortung (SV) beim Anbieter selbst.

552 Anbieter koordinieren gegenüber ihren Servicenehmern im Rahmen ihrer Service- und  
553 Supportverantwortung die Hersteller der von ihnen angebotenen Produkte und  
554 nachgelagerte Anbieter.

### 555 3.2.8 Betreiber

556 Ein Betreiber ist eine natürliche oder juristische Person, die die Bereitstellung einer von  
557 der gematik zugelassenen bzw. bestätigten Komponente, eines Dienstes oder einer  
558 Anwendung der Telematikinfrasturktur erbringt und verantwortet.

559 Das Betreiben umfasst Tätigkeiten, wie das  
560

- 561 • Bereitstellen der erforderlichen Betriebsmittel (z.B. Hardware),
- 562 • Anschließen von Betriebsmitteln an Betriebsmedien (wie z.B. Strom, Netzwerk,  
563 Klima),
- 564 • Starten und Aufrechterhaltung der technischen Betriebsprozesse und
- 565 • Einrichten, Konfigurieren, Inbetriebnahme und Überwachen der gewünschten  
566 Funktionalität, Verfügbarkeit und Sicherheit.

### 567 3.2.9 Hersteller dezentraler Produkte

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

### 573 3.2.10 Hersteller zentraler Produkte

574 Als Hersteller zentraler Produkte gilt der Antragsteller zur Produktzulassung bei der  
575 gematik. Unter diesem Produkt wird ein physisches IT-Produkt verstanden, eine Software  
576 allein erfüllt die Anforderung an ein Produkt nicht. Das Produkt muss der gematik in einer  
577 konkreten Ausprägung vorliegen, welche den normativen Anforderungen an den  
578 Produkttypen genügt.

579 Produkte werden durch die gematik zugelassen. Mit dieser Zulassung wird zugleich die  
580 Verkaufsgenehmigung erteilt. Nach der ausgesprochenen Zulassung endet die  
581 Geschäftsbeziehung zur gematik.

582 Produktiv zugelassene zentrale Produkte werden durch zugelassene Anbieter für die  
583 Serviceerbringung betrieben. Daher werden betriebliche Anforderungen ausschließlich an  
584 Anbieter gerichtet.

### 585 **3.2.11 gematik-Test in der TU**

586 Die gematik (Test) ist für die Durchführung der Zulassungstests der Produkte in der TU  
587 zuständig. Produktiv zugelassene Anbieter müssen in der Referenzumgebung (RU) und  
588 Testumgebung (TU) Referenzen der betriebenen Produkte vorhalten. Bei Störungen der  
589 Referenzprodukte und Beeinträchtigung der Testdurchführung stellt die gematik in der  
590 Rolle „Test“ gegen die Anbieter der Referenzobjekte Tickets ein.

### 591 **3.2.12 Anwender**

592 Anwender sind natürliche Personen oder Organisationen, welche die Services der TI  
593 nutzen und dadurch einen Mehrwert für sich oder ihren Geschäftsprozess  
594 erwarten. Anwender in diesem Sinne sind Leistungserbringer.

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

600 Dem Anwender (Leistungserbringer) wird zur Unterstützung und Problemlösung ein UHD  
601 angeboten.

### 602 **3.2.13 Versicherte**

603 Für die Serviceunterstützung der Versicherten stellt der Anbieter ePA-Aktensystem den  
604 Versicherten einen Versicherten Help Desk (VHD) zur Verfügung.

605

### 606 **3.2.14 Anbieter VPN-ZugD**

607 Für die Anbieter eines VPN-ZugD gelten die drei Konstellationen aus Kapitel 3.2.3.1  
608 abschließend. Der Anbieter kann sich zwischen diesen drei Konstellationen entscheiden  
609 und den Betrieb entweder selbst organisieren und alle Anforderungen des  
610 Anbietertypsteckbriefes selbst erfüllen. Alternativ kann er sich bereits im  
611 Zulassungsverfahren durch einen Unterauftragnehmer vertreten lassen sich somit für die  
612 Konstellation II oder III entscheiden. Mit Abschluss des Zulassungsvertrages verpflichtet  
613 sich dann der Anbieter sicherzustellen, dass sein Unterauftragnehmer gegenüber der  
614 gematik zur Abgabe aller erforderlichen Erklärungen sowie zur Durchführung aller  
615 tatsächlichen Handlungen berechtigt und verpflichtet ist, soweit diese zur Erbringung der  
616 Betriebsleistung erforderlich sind. Im Zulassungsvertrag wird vermerkt, wer TI-ITSM-  
617 Teilnehmer ist.

618 Der Anbieter VPN-ZugD stellt seinen Anwendern (Leistungserbringern) ein UHD zur  
619 Verfügung.

620

### 621 **TIP1-A\_6455 - Verpflichtung zur Dokumentation von Service Levels im** 622 **Anwendersupport des Anbieters VPN-Zugangsdienst**

623 Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS alle Service Levels im Anwendersupport im  
624 Rahmen der Zulassung dokumentieren und die gematik über Änderungen informieren.  
625 Hierbei MUSS der Anbieter VPN-Zugangsdienst eine Einteilung in eine oder mehrere  
626 verschiedene Serviceklassen (logische Gruppierungen von Service Levels in einer

627 definierten Servicequalität, z. B. Gold, Silber, Bronze) vornehmen.  
628 [ <= ]

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

### 631 **A\_18430 - Bereitstellung Firewall-Konfigurationsdaten vom Anbieter VPN-** 632 **Zugangsdienst**

633 Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS alle für die Registrierung und den  
634 Verbindungsaufbau zur TI notwendigen Netzwerkinformationen (IP-Zieladressen und  
635 Ports) veröffentlichen und dem Gesamtverantwortlichen der TI bereitstellen. Der Anbieter  
636 VPN-Zugangsdienst MUSS diese veröffentlichten Informationen stets aktuell halten. [ <= ]

637 Die Veröffentlichung dieser Informationen durch den Anbieter kann über unterschiedliche  
638 Portale erfolgen, wie z.B. eigene Support-Portale oder die TI-Wissensdatenbank.  
639 Zielgruppe für die veröffentlichten Informationen sind sowohl die Leistungserbringer  
640 selbst als auch deren betreuende IT-Dienstleister.

641 Mit diesen Informationen sollen die lokalen Firewalls in den dezentralen Umgebungen der  
642 Leistungserbringer möglichst restriktiv konfiguriert werden können. Zeitgleich soll damit  
643 eine fehlerfreie Kommunikation der dezentralen TI-Komponenten mit der TI über Ihren  
644 VPN-Zugangsdienst sichergestellt werden.

645

### 646 **3.2.15 User Help Desk (UHD)**

647 Der UHD verantwortet die Behebung von Störungen, die von Anwendern [siehe  
648 vorangegangene Kapitel] gemeldet werden. Ebenfalls gehört die Bearbeitung von  
649 allgemeinen Anfragen der Anwender zu den Services des Anbieters zum Leistungsumfang  
650 seines UHD. Liegt die Lösungsverantwortung nicht bei dem den UHD bereitstellenden  
651 Anbieter, erfolgt eine Weitergabe des Tickets über den SPOC an den  
652 lösungsverantwortlichen Anbieter über das TI-ITSM-System. Der Anwender erhält nach  
653 Lösung seiner Störung über seinen UHD eine Rückantwort.

654

### 655 **3.2.16 Versicherten Help Desk (VHD)**

656 Der VHD verantwortet die Behebung von Störungen im Zusammenhang mit der Nutzung  
657 des ePA-Aktensystems, des E-Rezept-FdV oder des Signaturdienstes, die von  
658 Versicherten [siehe vorangegangene Kapitel] gemeldet werden. Liegt die  
659 Lösungsverantwortung nicht bei dem den VHD bereitstellenden Anbieter, erfolgt eine  
660 Weitergabe des Tickets über den SPOC an den lösungsverantwortlichen Anbieter über das  
661 TI-ITSM-System. Der Versicherte erhält nach Lösung seiner Störung über seinen VHD  
662 eine Rückantwort.

663

### 664 **3.2.17 Anbieter ePA-Aktensystem**

665 Für den Anbieter ePA-Aktensystem dienen die in Kapitel 3.2.3.1 aufgeführten  
666 betrieblichen Konstellationen zur Orientierung – diese Optionen sind jedoch nicht  
667 abschließend. Der Anbieter kann entscheiden, in welcher Weise er den Betrieb  
668 organisiert. An dieser Stelle ist jedoch anzumerken, dass für die TI-ITSM-Prozesse nur  
669 ein einziger Dienstleister als TI-ITSM-Teilnehmer für den Anbieter im Anbietervertrag

670 eingetragen werden kann. Dieser erfüllt dann die in Kapitel 3.2.3.1 aufgeführten  
671 Berechtigungen und Verpflichtungen für den Anbieter.

672 Der Anbieter ePA-Aktensystem stellt abweichend von der Darstellung im Kapitel 3.2.3.1  
673 nicht den Anwendern, sondern exklusiv den Versicherten, denen der Anbieter ePA-  
674 Aktensystem ihre ePA-Akte zur Verfügung stellt, einen Versicherten Help Desk (VHD) zur  
675 Verfügung.

676 Der Anbieter ePA-Aktensystem ist für den Betrieb einer Instanz des  
677 Schlüsselgenerierungsdienstes SGD 1 (FAD) verantwortlich. Abgrenzend dazu ist der  
678 zentrale Schlüsselgenerierungsdienst SGD 2 (TIP) zu sehen, wie er auch separat in  
679 Tabelle: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer dargestellt  
680 ist.

681

### 682 **3.2.18 Anbieter Service Monitoring**

683 Der Anbieter Service Monitoring betreibt das Produkt gemäß [gemSpec\_ServiceMon] und  
684 stellt die Messergebnisse und weitere Informationen dem GTI und definierten  
685 Teilnehmern zur Verfügung. Eine Unterstützung der beteiligten TI-ITSM-Teilnehmer ist  
686 dazu bereits bei der Initialisierung des Systems bzw. bei Einrichtung und Inbetriebnahme  
687 der Probes notwendig.

#### 688 **A\_18176 - Mitwirkungspflichten bei der Einrichtung von Probes des Service** 689 **Monitorings**

690 Alle TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemKPT\_Betr#Tab\_KPT\_Betr -  
691 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer] die Servicekomponente Service Monitoring  
692 unterstützen, MÜSSEN den Anbieter Service Monitoring bei der Einrichtung bzw.  
693 Änderung und Inbetriebnahme von Probes gemäß [gemSpec\_ServiceMon#5.4 ff.]  
694 unterstützen.[<=]

695 Hinweis: Die Einrichtung und Inbetriebnahme finden im Rahmen des betrieblichen  
696 Change Managements statt.

697

### 698 **3.2.19 Anbieter Basis-Consumer**

699 Für diese Anbieter dienen die in Kapitel 3.2.3.1 aufgeführten betrieblichen  
700 Konstellationen abschließend.  
701 Abweichend der Darstellung im Kapitel 3.2.3.1 stellen die Anbieter Basis-Consumer  
702 keinen Anwender- bzw. Versichertensupport zur Verfügung.

703

### 704 **3.2.20 Anbieter KTR-Consumer**

705 Für diese Anbieter dienen die in Kapitel 3.2.3.1 aufgeführten betrieblichen Konstellationen  
706 abschließend.  
707 Abweichend der Darstellung im Kapitel 3.2.3.1 stellen die Anbieter KTR-Consumer keinen Anwender-  
708 bzw. Versichertensupport zur Verfügung.

709

### 710 3.2.21 Anbieter KTR-AdV

711 Der Anbieter KTR-AdV wird definiert als der von den Kassen beauftragte Betreiber. Dieser wird durch  
712 die Kassen beauftragt und bietet den Service den Versicherten an. Die Kassen werden deshalb nicht  
713 zusätzlich zugelassen und sind auch nicht im TI-ITSM vertreten. Abweichend der Darstellung im  
714 Kapitel 3.2.3.1 stellen die Anbieter KTR-[ConsumerAdV](#) keinen Anwender- bzw. Versichertensupport  
715 zur Verfügung.

### 716 3.2.22 Anbieter KOM-LE

717 Für die Anbieter Fachdienst KOM-LE sind die in Abbildung 1 aufgeführten betrieblichen  
718 Konstellationen möglich. Im Rahmen des Betriebs ist mit der Anwendung sicherzustellen,  
719 dass ein eigener User Help Desk (UHD) zur Verfügung gestellt wird.

720

### 721 3.2.23 Anbieter Anschlusspunkt am SGW

722 Der Anschlusspunkt für die Weiteren Anwendungen wird vom Anbieter Zentrale  
723 Plattformdienste bereitgestellt und administriert - sowohl für Anbindungen über das  
724 SGW (aAdGNetG) oder einen SZZP (aAdG und aAdGNetG-TI).

725 Für die Weiteren Anwendungen gibt es die Konstellation am Markt, dass hinter diesem  
726 Anschlusspunkt ein Netzwerk aufgespannt wird, um verschiedene Weitere Anwendungen  
727 daran anzuschließen und zu vernetzen - also mehrere Weitere Anwendungen am gleichen  
728 Anschlusspunkt. Somit kann ein bestätigter Anbieter aAdGNetG seinen Anschluss  
729 anderen Anbietern aAdGNetG zur Verfügung stellen.

730 Dem Anbieter dieses Netzwerkes, der ebenfalls bestätigter Anbieter einer Weiteren  
731 Anwendung (aAdGNetG) sein muss, werden deshalb zusätzliche betriebliche  
732 Mitwirkungspflichten auferlegt. Diese werden im Anwendungssteckbrief in einem  
733 gesonderten Kapitel aufgeführt [gemAnw\_WA\_aAdGNetG#3.4].

734 Diese Mitwirkungspflichten sind notwendig, um in die Koordination der betrieblichen  
735 Prozesse involviert zu sein und um eine betriebliche Rollentrennung zwischen der  
736 Infrastruktur und ggf. weiteren aAdG/aAdGNetG/aAdGNetG-TI mit einer eigenen  
737 Bestätigung zu ermöglichen.

738 Nach Wegfall der Rolle eines Anbieters einer Weiteren Anwendung (d.h. Erlöschung der  
739 Bestätigung), welcher seinen Anschluss anderen zur Verfügung gestellt hat, entfällt auch  
740 der Anschluss.

#### 741 **A\_19831 - Teilnahme am TI-ITSM als Anbieter Anschlusspunkt am SGW**

742 Der Betreiber des Anschlusspunktes, welcher diesen auch anderen aAdGNetG zur  
743 Verfügung stellt, MUSS diese Rolle als Teilnehmer im TI-ITSM wahrnehmen.[<=]

744

## 745 3.3 Servicemodell

746 Anhand der fachlogischen Abhängigkeiten werden die Servicebeziehungen zwischen allen  
747 TI-ITSM-Teilnehmern aufgezeigt und Anbieter und Servicenehmer benannt.

748 Ein Servicemodell ist eine übersichtsartige Beschreibung eines Service und der  
749 Komponenten, die zum Erbringen des Services erforderlich sind. Das wichtigste Ziel von

750 Servicemodellen ist, zu verstehen, welche Service-Komponenten, Assets und sonstigen  
751 Ressourcen für die Erstellung eines Service notwendig sind, einschließlich deren  
752 gegenseitiger Abhängigkeiten. Servicemodelle sind ein wichtiges Werkzeug, um den  
753 Einfluss von Services auf andere Services zu erkennen.

754 TI-ITSM-Teilnehmer definieren alle Leistungen, die sie anderen Servicenehmern zur  
755 Verfügung stellen in einem Business-Servicekatalog.

756 Zur Sicherstellung der eigenen Serviceerbringung müssen TI-ITSM-Teilnehmer alle  
757 notwendigen Unterstützungsleistungen anderer TI-ITSM-Teilnehmer intern definieren.  
758 Diese werden außerhalb der zu veröffentlichen Kataloge beschrieben.

759 Das ist nicht nur für die Serviceerbringung notwendig, sondern auch für die betriebliche  
760 Unterstützung bei Problemen, Störungen oder betrieblichen Anpassungen im  
761 Produktivbetrieb.

762

### 763 **3.3.1 Servicekomponenten**

764 Unter Servicekomponenten werden einzelne Einheiten verstanden, die für die Erbringung  
765 eines Service notwendig sind. Die Zerlegung der TI-Services in Servicekomponenten  
766 erfolgt durch die Art der Unterstützung. Alle Servicekomponenten eines Anbieters  
767 zusammengefasst ergeben den Service des Anbieters.

768 Die Tabelle Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer zeigt die  
769 differenzierten Mitwirkungspflichten von TI-ITSM-Teilnehmern bezüglich der  
770 unterstützenden Servicekomponenten (SK).

771

### 772 **3.3.2 Servicezerlegung**

773 TI-Services werden in Servicekomponenten zerlegt.

#### 774 **TIP1-A\_7266 - Mitwirkungspflichten im TI-ITSM-System**

775 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Mitwirkungspflichten nach Tabelle  
776 Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer befolgen. Tabelle  
777 2: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer [ $\leq$ ]

778







## 815 **3.3.3.1 Legende**

816 A: Auslöser in INC, PRO, CHG

817 Auslöser (A) ist, wer Incidents, Problems oder Changes eröffnet.

818 E: Empfänger von INC, PRO, CHG

819 Empfänger (E) ist wer Incidents, Problems oder Changes zugewiesen bekommt und  
820 dessen vollständige Mitarbeit gewährleistet ist.

821 Auslöser und Empfänger im SKM

822 Auslöser (A) ist, wer Änderungen im Service Katalog Management einbringt.

823 Empfänger (E) ist, wer Änderungen im Service Katalog Management aufnimmt.

824 Portalanbieter (P) ist, wer das TI-Service-Portal zur Verfügung stellt und selbst Nutzer  
825 ist.

826 A/E: Auslöser und Empfänger im SLM

827 Auslöser (A) ist, wer Änderungen im Servicelevel Management einbringt.

828 Empfänger (E) ist, wer im Servicelevel Management an Servicelevel-Reviews teilnimmt.

829 A/E: Auslöser und Empfänger im RF

830 Auslöser (A) ist, wer Services bei anderen Anbietern abrufen.

831 Empfänger (E) ist, wer einen Servicekatalog führt und Services anbietet.

832 A/E: Auslöser und Empfänger im Perf

833 Auslöser (A) ist, wer Performancereports sendet.

834 Empfänger (E) ist die gematik.

835 A/E: Auslöser und Empfänger im CapM

836 Auslöser (A) ist, wer Kapazitätspläne führt und reportet.

837 Empfänger (E) ist die gematik (GTI).

838 A/E: Auslöser und Empfänger im KM

839 Auslöser (A) ist, wer Artikel in der Wissensdatenbank einstellt.

840 Empfänger (E) ist, wer Artikel aus der Wissensdatenbank bezieht.

841 A/E: Auslöser und Empfänger im CSI

842 Auslöser (A) ist, wer ein CSI-Register führt und reportet.

843 Empfänger (E) ist die gematik (GTI).

844 A/E: Auslöser und Empfänger im CM

845 Auslöser (A) ist, wer Reports sendet, in denen die Konfigurationen der verwendeten  
846 Produkte dargestellt werden.

847 Empfänger (E) ist, wer Konfigurationsvorgaben und deren Umsetzung dar z.B. im Zuge  
848 eines CRs oder Changes empfängt und umsetzt.

849 A/E: Auslöser und Empfänger im NM

850 Aktiv (A) ist, wer im Notfall zuarbeiten und unterstützen muss.

851 Empfänger (E) stellen einen Notfall-Ansprechpartner bereit.

## 852 **3.4 Supportkonzept**

853 Aufbauend auf der Servicearchitektur wird nachfolgend das Supportkonzept beschrieben.

### 854 **3.4.1 Begriffserläuterungen**

#### 855 **Supportverantwortung**

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

#### 860 **Lösungsverantwortung**

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

#### 865 **1st Level Support**

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

#### 871 **2nd / 3rd Level Support**

872 2nd/3rd Level Support sind unter einem Single-Point-Of-Contact (SPOC) erreichbar, den  
873 jeder Anbieter bereitstellt.

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

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

### 878 **3.4.2 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer**

879 Jeder Anbieter benennt übergreifend für die von ihm zu verantwortenden  
880 Servicekomponenten einen Single-Point-of-Contact (SPOC) gegenüber allen anderen TI-  
881 ITSM-Teilnehmern. Über den SPOC erfolgt der erforderliche wechselseitige Support der  
882 Anbieter in der TI über das TI-ITSM-System.

---

## 883 4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer

---

### 884 4.1 Begriffserläuterungen

#### 885 4.1.1 Anbietertypsteckbrief

886 Für jeden TI-ITSM-Teilnehmer gibt es jeweils einen Anbietertypsteckbrief in dem die  
887 Anforderungen an sie beschrieben sind. Die Anforderungen stammen aus den  
888 Betriebsdokumenten (gemKPT\_Betr, gemRL\_Betr\_TI).

889 Für die Anbieter weiterer Anwendungen gibt es davon abweichend einen  
890 Anwendungssteckbrief, in welchem die an ihn gerichteten Anforderungen beschrieben  
891 sind. Die betrieblichen Anforderungen stammen aus den Betriebsdokumenten  
892 (gemKPT\_Betr, gemRL\_Betr\_TI).

### 893 4.2 Allgemeine Anforderungen

#### 894 4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer

895

##### 896 Definition von Serviceleistungen

###### 897 TIP1-A\_6367-02 - Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI 898 Services

899 Anbieter MÜSSEN alle von ihnen angebotenen TI Services und -qualitäten gegenüber den  
900 Anwendern und anderen Anbietern in einem Business-Servicekatalog dokumentieren und  
901 diese Dokumentation der gematik vorlegen. [ <= ]

###### 902 TIP1-A\_6359-02 - Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch 903 Anbieter

904 Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter MÜSSEN  
905 sicherstellen, dass alle zu ihrer Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer  
906 Anbieter im Sinne eines Servicekataloges der unterstützenden Services definiert  
907 sind. [ <= ]

908

##### 909 Überwachung

###### 910 TIP1-A\_6360-02 - Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter

911 Anbieter MÜSSEN die von anderen beteiligten Anbietern an sie bereitgestellten  
912 Leistungen bezüglich deren Eignung im Betrieb kontrollieren und Optimierungsbedarf der  
913 gematik mitteilen.  
914 [ <= ]

###### 915 TIP1-A\_6388-02 - Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch 916 Anbieter für ihre zu verantwortenden Servicekomponenten

917 Anbieter MÜSSEN für die von ihnen verantworteten Servicekomponenten ein lokales  
918 ITSM etablieren. [ <= ]

**919 TIP1-A\_6390-02 - Mitwirkung im TI-ITSM durch Anbieter**

920 Anbieter MÜSSEN die in den Richtlinien zum Betrieb der TI [gemRL\_Betr\_TI] geforderten  
921 Anbieter-Schnittstellen bereitstellen und ihren Mitwirkungspflichten gegenüber der  
922 gematik und den anderen Teilnehmern nachkommen.  
923 [<=]

**924 Erreichbarkeit UHD, Meldungsquittung, Status, Weiterleitung****925 TIP1-A\_6389-02 - Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd-Level (SPOCs) der  
926 Anbieter**

927 Anbieter MÜSSEN sicherstellen, dass ihre verantworteten UHDs bzw. SPOCs

928 • innerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch und telefonisch

929 • außerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch

930 erreichbar sind.[<=]

**931 TIP1-A\_6393-02 - Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen**

932 Anbieter MÜSSEN von ihnen nicht lösbare Anwenderanfragen/Störungsmeldungen an den  
933 lösungsverantwortlichen Anbieter delegieren oder begründet ablehnen.[<=]

934

**935 Koordination von Serviceleistung****936 TIP1-A\_6377-02 - Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und  
937 Herstellern**

938 Anbieter MÜSSEN im Rahmen der Service- und Supporterbringung die erforderlichen

939 Leistungen von produktverantwortlichen Anbietern, Herstellern und Drittanbietern

940 integrieren und koordinieren.[<=]

**941 TIP1-A\_6415-02 - Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei  
942 der Delegation von Aufgaben**

943 Anbieter MÜSSEN bei der Delegation von Aufgaben an durch sie beauftragte Anbieter,

944 Hersteller oder Drittanbieter weiterhin ihre Serviceverantwortung gegenüber ihren

945 Servicenehmern und der gematik wahrnehmen.[<=]

946

**947 4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten**

948

**949 TIP1-A\_6371-02 - 2nd-Level-Support: Single-Point-of-Contact (SPOC) für  
950 Anbieter**

951 Jeder Anbieter MUSS für die an der TI teilnehmenden anderen Anbieter einen Single-

952 Point-of-Contact (SPOC) benennen über den sein 2nd-Level-Support erreichbar ist.[<=]

953

**954 4.3 Service Level (vorgangsübergreifend)****955 4.3.1 Begriffserläuterungen****956 4.3.1.1 Quantil / [Erfüllungsgrad](#)**

957 Ein Quantil ist genau der Wert, der eine Reihe von der Größe nach sortierten Werten in

958 zwei Abschnitte unterteilt z. B. 95%-Quantil ist der 95.-Wert einer der Größe nach

959 sortierten Reihe von 100 Werten.

960 Dies bedeutet, dass z. B. von 20 Messwerten im Berichtszeitraum 1 Unterschreitung des  
961 definierten Grenzwertes auftreten darf, um den Service Level im 95%-Quantil noch  
962 einzuhalten. Ab 19 Messwerten im Berichtszeitraum würde dagegen jede weitere  
963 Überschreitung (z. B. Lösungszeit von Prio1  $\leq$  2 h wurde einmal überschritten) zur  
964 Verletzung des Service Levels führen.

965  
966 Der Erfüllungsgrad ist das Verhältnis von SLA-konformen Tickets  
967 (Bearbeitungszeiten) zur Gesamtzahl der Tickets im monatlichen Betrachtungszeitraum.  
968 Sollte der "SL-Wert" (identisch mit bisherigem Quantil) unterschritten werden, ist der  
969 Service Level verletzt.

970 Der aktuelle Erfüllungsgrad wird bei den organisatorischen Service Leveln pro Kenngröße  
971 (SL-ID) je Betriebsumgebung (RU, TU, PU) ermittelt.

972 Da dieser Berechnungsweg einfacher ist, frühzeitige Trend-Aussagen ermöglicht und in  
973 den etablierten ITSM-Tools verwendet wird, löst er den Weg über die Quantil-Berechnung  
974 ab. Das Ergebnis ist in beiden Fällen das Gleiche.

#### 975 **4.3.1.2 Reaktionszeit**

976 Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen Eingang eines Vorgangs beim Empfänger und  
977 seiner Rückmeldung an den Absender. Dabei enthält die Anfrage eine durch den  
978 Empfänger zu bearbeitende Aufgabenstellung.

979 Die Reaktionszeit wird durch das TI-ITSM-System ermittelt. Sie beginnt mit Eingang der  
980 Meldung im TI-ITSM-System und endet mit der im TI-ITSM-System dokumentierten  
981 Rückmeldung (z. B. Annahme der angeforderten Aufgabe oder deren Ablehnung).

#### 982 **4.3.1.3 Lösungszeit**

983 Die Lösungszeit ist der Zeitraum zwischen der Aufnahme der Bearbeitung eines Vorgangs  
984 und seiner finalen Lösung. Sie kann dabei durch besondere Ereignisse unterbrochen  
985 werden (z.B. durch Eskalation, Unterstützungsanfrage an Dritte, Ablehnung der zunächst  
986 gefundenen Lösung ...).

987 Die Lösungszeit wird durch das TI-ITSM-System ermittelt. Sie beginnt nach der im TI-  
988 ITSM-System dokumentierten Annahme der Lösungsbereitschaft durch den Bearbeiter  
989 und endet mit dem Setzen des entsprechenden Status zu dem jeweiligen Vorgang.

#### 990 **4.3.1.4 Verifikationsfrist**

991 Die Verifikationsfrist wird durch das TI-ITSM-System ermittelt.

992 Sie beginnt nach der im TI-ITSM-System dokumentierten Bereitstellung der Lösung und  
993 endet mit der im TI-ITSM-System vollzogenen Schließung des Vorgangs oder Ablehnung  
994 der Lösung. Je nach Vorgang erfolgt die Schließung differenziert. Im INC schließt der  
995 einstellende Teilnehmer, im PRO der Lösende nach Bestätigung.

### 996 **4.3.2 Incident Management**

997

#### 998 **TIP1-A\_6420-03 - Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs**

999 Der 1st-Level-UHD eines Anbieters VPN-Zugangsdienst MUSS folgende  
1000 Mindestservicezeiten nach Tab\_KPT\_Betr\_TI\_044 unterstützen.

1001 **Tabelle 4: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen**

Anbieter	Servicezeit
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Mo-So 00:00 - 24:00 Uhr

1002 [ $\leq$ ]

1003

1004 **TIP1-A\_7265-03 - Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-**  
 1005 **Teilnehmersupport zur Haupt- und Nebenzeit**

1006 TI-ITSM-Teilnehmer mit Mitwirkungsverpflichtung zur Haupt- und Nebenzeit gemäß  
 1007 Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer  
 1008 MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

1009 **Tabelle 5: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM**

	Prozess	Prio	PU			TU / RU			Quantil in %
			A	B	C	D	E	F	
			Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit (H,N)	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit	
1	INC	1	1	2	H+N	1	2	H	95%
2	INC	2	1	4	H+N	1	4	H	95%
3	INC	3	2	8	H	2	8	H	95%
4	INC	4	2	40	H	2	40	H	95%
5	PRO	1	4*	176	H	4*	176	H	95%
6	PRO	2		232	H		232	H	95%
7	PRO	3		400	H		400	H	95%
8	PRO	4		560	H		560	H	95%
9	CHG	Alle	40		H	40		H	100%
10	REP	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
11	RF	Alle	8	**	H	8	**	H	90%
12	RCA	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
Verifikationsfrist:									
13	INC, PRO, CHG, RF**		168		H+N	168		H+N	100%

1010  
1011

	Prozess	Prio	PU			TU / RU			Erfüllungsgrad
			A	B	C	D	E	F	
			Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit (H,N)	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit	
1	INC	1	1	2	H+N	1	2	H	95%
2	INC	2	1	4	H+N	1	4	H	95%
3	INC	3	2	8	H	2	8	H	95%
4	INC	4	2	40	H	2	40	H	95%
5	PRO	1	4*	176	H	4*	176	H	95%
6	PRO	2		232	H		232	H	95%
7	PRO	3		400	H		400	H	95%
8	PRO	4		560	H		560	H	95%
9	CHG	Alle	40		H	40		H	100%
10	REP	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
11	RF	Alle	8	**	H	8	**	H	90%
12	RCA	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
Verifikationsfrist:									
13	INC, PRO, CHG, RF**			168	H+N	168	H+N	100%	

1012  
1013  
1014  
1015  
1016  
1017  
1018  
1019  
1020  
1021  
1022  
1023  
1024  
1025

\* Die Reaktionszeit gilt sowohl für die Rolle Incident/Problem - Verantwortlicher als auch Incident/Problem - Unterstützer.  
H (Hauptzeit): Mo - Fr 09:00 - 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].  
N (Nebenzeit): Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzeit.  
\*\* Abhängig vom im Business-Servicekatalog des TI-ITSM-Teilnehmers angebotenen konkreten Service[<=]

Sind SL nur der Hauptzeit (H) zugeordnet, so kann die Bearbeitung in der Nebenzeit unterbrochen werden und wieder in der Hauptzeit aufgenommen werden. Die Einhaltung dieses SL wird nur in der Hauptzeit gemessen.

1026  
1027  
1028  
1029  
1030  
1031  
1032  
1033

**A\_13573-01 - Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport zur Hauptzeit**

TI-ITSM-Teilnehmer mit Mitwirkungsverpflichtung nur zur Hauptzeit gemäß Tab\_KPT\_Betr\_TI\_002 Mitwirkungsverpflichtungen der TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

**Tabelle 6: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM**

	Prozess	Prio	PU			TU / RU			Quantil in %
			A	B	C	D	E	F	
			Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit (H,N)	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit	
1	INC	1	1	2	H	1	2	H	95%
2	INC	2	1	4	H	1	4	H	95%
3	INC	3	2	8	H	2	8	H	95%
4	INC	4	2	40	H	2	40	H	95%
5	PRO	1	4*	176	H	4*	176	H	95%
6	PRO	2		232	H		232	H	95%
7	PRO	3		400	H		400	H	95%
8	PRO	4		560	H		560	H	95%
9	CHG	Alle	40		H	40		H	100%
10	REP	Alle	-	40	H	-	40	H	100%
11	RF	Alle	8	**	H	8	**	H	90%
12	RCA	Alle	-	40	H	-	40	H	100%

Verifikationsfrist:

13	INC, PRO, CHG, RF**	48	H	48	H	100%
----	---------------------	----	---	----	---	------

1034  
1035  
1036  
1037  
1038  
1039  
1040  
1041  
1042  
1043  
1044

\* Die Reaktionszeit gilt sowohl für die Rolle Problemverantwortlicher als auch Problemunterstützer.  
H (Hauptzeit): Mo - Fr 09:00 - 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].  
N (Nebenzeit): Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzeit.  
Alle SL sind nur der Hauptzeit (H) zugeordnet. Die Bearbeitung in der Nebenzeit ruht und wird in der Hauptzeit wieder aufgenommen. Die Einhaltung dieses SL wird nur in der Hauptzeit gemessen.

1045 \*\* Abhängig vom im Business-Servicekatalog des TI-ITSM-Teilnehmers  
1046 angebotenen konkreten Service[<=]

1047

1048

1049

### 1050 **4.3.3 Reporting**

1051 Zum Zwecke der monatlichen Bewertung der Service Level müssen die von den TI-ITSM-  
1052 Teilnehmern zu erfassenden und zu übermittelnden technischen Performancekenngrößen  
1053 vollständig vorliegen.

1054

#### 1055 **A\_18238 - Service Level - Übermittlung von Performance-Reports**

1056 TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß [gemRL\_Betr\_TI#A\_18236] technische Performance-  
1057 Kenngrößen in Performance-Reports liefern, MÜSSEN den Report spätestens zum 5.  
1058 Werktag des auf den Berichtszeitraum folgenden Monats vollständig sowie sachlich und  
1059 inhaltlich korrekt übermitteln.[<=]

1060

#### 1061 **A\_18239-01 - Service Level - Lieferung von Rohdaten-Performance-Reports**

1062 TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß [gemRL\_Betr\_TI#A\_18237] technische Performance-  
1063 Kenngrößen in Rohdaten-Performance-Berichten liefern, MÜSSEN auch für die Rohdaten-  
1064 Lieferung die ihnen zugewiesene Regelung (SLA) gemäß A\_13573 bzw. TIP1-A\_7265 für  
1065 den Prozess Reporting (REP) erfüllen. [<=]

1066

1067 Jeder TI-ITSM-Teilnehmer muss die Werte der von ihm zu verantwortenden Service Level  
1068 bereitstellen, d.h. prüfen, ggf. erfassen, bewerten, kommentieren und für die weitere  
1069 Verarbeitung im TI-ITSM-System freigeben (siehe [gemRL\_Betr\_TI#9.2.2]). Für das  
1070 technische und organisatorische Service Level-Reporting stellt der Gesamtverantwortliche  
1071 der TI eine Reportingschnittstelle im TI-ITSM-System zur Verfügung.

1072 Die Bereitstellung kann vom TI-ITSM-Teilnehmer erst dann vorgenommen werden, wenn  
1073 der betreffende Service Level-Report im TI-ITSM-System zur Verfügung steht. Es ist  
1074 beabsichtigt, den Service Level-Report spätestens zum 10. Werktag des auf den  
1075 Bewertungszeitraum folgenden Kalendermonats zur Verfügung zu stellen, so dass jedem  
1076 TI-ITSM-Teilnehmer mindestens eine Frist von drei Werktagen zur Bereitstellung seiner  
1077 Service Level verbleibt.

#### 1078 **A\_18240 - Reporting der technischen Service Level**

1079 TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemSpec\_Perf] technische Performance-  
1080 Kenngrößen erfassen und liefern, MÜSSEN die Werte der Service Level Performance-  
1081 Kenngrößen gemäß [gemRL\_Betr\_TI#GS-A\_4100, GS-A\_4101 und GS-A\_5604] einmal  
1082 im Monat - spätestens zum 13. Werktag des auf den Bewertungszeitraum folgenden  
1083 Monats - vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt bereitstellen. Der  
1084 Bewertungszeitraum umfasst einen vollen Kalendermonat.[<=]

#### 1085 **A\_18241 - Reporting der organisatorischen Service Level**

1086 TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemKPT\_Betr] organisatorische Service Level  
1087 erfüllen, MÜSSEN die Werte der organisatorischen Service Level gemäß  
1088 [gemRL\_Betr\_TI#GS-A\_4100, GS-A\_4101 und GS-A\_5604] einmal im Monat -  
1089 spätestens zum 13. Werktag des auf den Bewertungszeitraum folgenden Monats -

1090 vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt bereitstellen. Der Bewertungszeitraum  
1091 umfasst einen vollen Kalendermonat. [ <= ]

1092  
1093 Die Erfüllung der Reporting-Anforderungen [A\_18238, A\_18239 sowie A\_18240 ~~und~~  
1094 ~~A\_18241~~] wird pro Anforderung im monatlichen Service Level-Reporting ausgewiesen.  
1095

#### 1096 **4.3.4 Datenaufbewahrung**

##### 1097 **TIP1-A\_6437 - Datenaufbewahrung von Performancedaten**

1098 Anbieter (ausgenommen ist TSP CVC eGK) MÜSSEN die Performancedaten 6 Monate  
1099 aufbewahren.

1100 [ <= ]

1101

1102

1103

ENTWURF

---

## 1104 **5 Übergreifende Regelungen für betriebliche Kennzahlen für** 1105 **mobile Anwendungen (apps)**

---

1106

1107 Sofern die folgenden Anforderungen nicht in fachspezifischen Konzepten enthalten sind  
1108 werden sie hier übergreifend generisch aufgeführt.

1109

### 1110 **A\_19501 - Funktionsblock App-Check für die Betriebsdatenerfassung**

1111 Jede Komponente mit einer Kommunikationsschnittstelle zu einer mobilen Anwendung  
1112 (App) MUSS den Funktionsblock "App-Check" implementieren.

1113 Der Funktionsblock "App-Check" MUSS die Identifikatoren der sich verbindenden App  
1114 [Hersteller-ID, Versions-ID und Build-ID] erfassen und in einem konfigurierbaren  
1115 Intervall an die Betriebsdatenerfassung übermitteln.

1116 Voreingestellt ist 5 Minuten. [ <= ]

1117

### 1118 **A\_19503 - Erheben von Betriebsdaten von Apps (Anzahl der Verbindungen)**

1119 Jede Komponente (App) MUSS vor der fachlichen Kommunikation an den Funktionsblock  
1120 "App-Check" des Kommunikationspartners seine Identifikatoren [Hersteller-ID, Versions-  
1121 ID und Build-ID] übermitteln. [ <= ]

1122

1123

### 1124 **A\_19504 - Erheben von Betriebsdaten von Apps (Erfolgsermittlung)**

1125 Nach jedem Anwendungsfall und vor Beendigung der Kommunikation MUSS jede  
1126 Komponente (App) an den Funktionsblock "App-Check" des Kommunikationspartners  
1127 seine Identifikatoren [Hersteller-ID, Versions-ID und Build-ID] und Erfolg oder Misserfolg  
1128 des Anwendungsfalles übermitteln.

1129 Für den Fall des Misserfolges MUSS eine Fehlermeldung mit dem Namen der  
1130 fehlgeschlagenen Operation erfolgen. [ <= ]

1131

### 1132 **A\_19502 - Ausschluss von Apps an der Kommunikation durch Funktionseinheit** 1133 **App-Check**

1134 Die Funktionseinheit App-Check MUSS Apps, welche die Sicherheitsvorgaben nicht  
1135 erfüllen, effektiv von der Kommunikation ausschließen. [ <= ]

1136

### 1137 **A\_19728 - Anbieten mobiler Anwendungen (Apps) ausschließlich vom App-** 1138 **Store des Betriebssystems**

1139 Mobile Anwendungen (Apps) MÜSSEN ausschließlich über offizielle App-Stores des  
1140 dazugehörigen Betriebssystems angeboten werden. [ <= ]

1141

1142

1143

## 6 Anhang A – Performance-Kenngrößen

1144

1145 Für die Performance-Größen (Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Groessen) zu den  
1146 Performance-Dimensionen (Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Dimensionen) erfassen und  
1147 reporten die Produkttypen (Tab\_gemKPT\_Betr\_Produkttypen) für die  
1148 Schnittstellenoperationen (Tab\_gemKPT\_Betr\_Schnittstellenoperationen) die  
1149 Performance-Kenngrößen gemäß Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Kenngroessen. OCSP-  
1150 Responder liefern Performance-Größen getrennt nach Zertifikatstypen  
1151 (Tab\_gemKPT\_Betr\_Zertifikatstypen).  
1152

1153 Das Zentrale Netz erfasst Ausfälle bezogen auf die Verbindungen (Vxx) zwischen  
1154 konkreten Produktinstanzen pi der TI vom Typ VPN-Zugangsdienst, Zentraler Dienst TI-  
1155 Plattform, Fachanwendungsspezifischer Dienst und Sicherheitgateway Bestandsnetze.  
1156 Siehe hierzu [gemKPT\_Arch\_TIP], Abbildung „Netzwerktopologie der TI“.  
1157

1158 Der konkrete Bezeichner Vxx für eine Verbindung zwischen den beiden SZZPs szzp1 und  
1159 szzp2 lautet  
1160

$$V_{xx} = „V“ + szzp_1 + „_“ + szzp_2$$

1161  
1162  
1163  
1164 Relevant sind dafür nur die einem Aufrufer sichtbaren SZZPs (auch als „logischer SZZP“  
1165 bezeichnet), nicht einzelne physische Instanzen, die gemeinsam zur Verfügbarkeit des  
1166 SZZPs beitragen. Die konkreten Bezeichner für die logischen SZZPs sind mit gematik  
1167 Betrieb (Operations) abzustimmen. szzp1 sei immer der Bezeichner, der in  
1168 alphanumerischer Sortierung vor szzp2 liegt.  
1169

1170

1171

1172 Beispiel: PDT08-S01-D3-G10-V0001\_0007

1173 Das Zentrale Netz erfasst gemäß [gemSpec\_Perf#GS-A\_5014] an seinen Sicheren  
1174 Zentralen Zugangspunkten (SZZP) die Datenmengen getrennt nach Richtungen Rxx.  
1175 Dabei gibt die Richtung Rxx an, welche Dienstinstanz betroffen ist und ob der Fluss zur  
1176 Instanz hin (Rz) oder von der Instanz weg (Rv) erfolgt.

1177

1178 Der Bezeichner Rxx setzt sich zusammen aus „Rz“ für die Richtung zur Dienstinstanz hin  
1179 und „Rv“ für die Richtung von der Dienstinstanz weg sowie einem Bezeichner für die  
1180 Dienstinstanz. Der Bezeichner für die Dienstinstanz setzt sich aus drei durch „\_“  
1181 getrennten Teilen zusammen. Einem Bezeichner für den logischen SZZP, einem  
1182 Bezeichner für den Produkttypen und einem Bezeichner für den Anbieter des Dienstes.  
1183 Die konkreten Bezeichner für die logischen SZZPs und Anbieter sind mit gematik Betrieb  
1184 (Operations) abzustimmen. Die Bezeichner für die Produkttypen gibt Tabelle  
1185 Tab\_gemKPT\_Betr\_Produkttypen vor.  
1186

1187 Beispiel: PDT08-S11-D1-G02-Rv0001\_PDT04\_ARVTO

1188  
 1189 Für die VSDM-Produkttypen erfolgt abweichend zu [gemSpec\_Perf#GS-A\_5014] die  
 1190 Volumenerfassung für die VSDM-Produkttypen pro SZZP in Summe über Anbieter und  
 1191 VSDM-Produkttypen (nur aufgeschlüsselt nach Richtung).  
 1192  
 1193 Damit die Syntax der Bezeichner auch für diesen Ausnahmefall erhalten bleibt, wird als  
 1194 Produkttypbezeichner „VSDM“ gesetzt und als Anbieterbezeichner „XXXXX“.  
 1195 Beispiel: PDT08-S11-D1-G02-Rz0035\_VSDM\_XXXXX  
 1196

1197 Für den Produkttyp VPN-Zugangsdienst werden zur Unterscheidung einzelner VPN-  
 1198 Konzentratoren zwei weitere Bezeichnungen VPNK-TI\_X (VPN-Konzentrator TI) und  
 1199 VPNK-SIS\_X (VPN-Konzentrator SIS) eingeführt. Der Platzhalter „X“ ist ein eindeutiger  
 1200 Bezeichner eines VPN-Konzentrators und wird durch den Anbieter des VPN-  
 1201 Zugangsdienstes vergeben. Es sind 32 Zeichen zulässig.

1202  
 1203 Beispiel: PDT09-S11-D1-G03-VPNK-TI\_vpnk1.fra.providerx.de

1204  
 1205 Tabelle Tab\_gemKPT\_Betr\_Beispiel\_Rohdaten zeigt exemplarisch die in zwei  
 1206 Erfassungszeiträumen gemessenen Performance-Daten zu einzelnen Anfragen und  
 1207 Tabelle Tab\_gemKPT\_Betr\_Beispiel\_Performance\_Kenngrößen die aus diesen  
 1208 generierten Performance-Kenngrößen.

1209  
 1210

1211 **Tabelle 7: Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Dimensionen**

ID	Performance-Dimension
D1	Last
D2	Bearbeitungszeit
D3	Verfügbarkeit

1212

1213

1214 **Tabelle 8: Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Groessen**

ID	Größe	Einheit
D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum.	Integer
D1-G02	Datenmenge [kByte] pro Richtung.	Integer
D1-G03	Datenmenge [kByte] in Richtung zum Internet.	Integer
D1-G04	Datenmenge [kByte] in Richtung vom Internet.	Integer
D1-G05	Anzahl der bestehenden VPN-Tunnel.	Integer

D1-G06	Anzahl der neu aufgebauten VPN-Tunnel.	Integer
D1-G07	Anzahl der abgebauten VPN-Tunnel.	Integer
D1-G08	Mittlerer Datendurchsatz pro Richtung in Mbits/s im Erfassungszeitraum.	Integer
D1-G09	Anzahl der im Erfassungszeitraum abgelehnten Aufrufe.	Integer
D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten.	Integer
D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum.	Integer
D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps.	Integer
D2-G06	Mittel der RoundtripTime für IP-Pakete über alle Verbindungen von Anschlusspunkt zu Anschlusspunkt. [msec]	Integer
D2-G07	Verlustrate in % für IP-Pakete am Anschlusspunkt. Dieser Wert ist für alle Anschlusspunkte der Anbindungsvarianten SZZP, SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze zu ermitteln. Gemessen wird für SZZP jeweils an der Schnittstelle Richtung TI. Für SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze erfolgt die Messung an der Schnittstelle Richtung Internet am VPN-Anschlusspunkt und am VPN-Konzentrator.	Integer
D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat. [msec]	Integer
D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls.	Zeitstempel (Auflösung sec)
D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls.	Zeitstempel (Auflösung sec)
D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat. $\frac{[\%]}{[\%]*1000}$	Integer
D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit. $\frac{[\%]}{[\%]*1000}$	Integer
<a href="#">D3-G14R</a>	<a href="#">Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit. [%*1000] in der RU/TU</a>	<a href="#">Integer</a>
D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit. $\frac{[\%]}{[\%]*1000}$	Integer
<a href="#">D3-G16R</a>	<a href="#">Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit. [%*1000] in der RU/TU</a>	<a href="#">Integer</a>

D3-G18	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung“ angebunden ist. $\lfloor \frac{\%}{[\%*1000]} \rfloor$	Integer
D3-G19	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI. $\lfloor \frac{\%}{[\%*1000]} \rfloor$	Integer
D3-G22	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI. $\lfloor \frac{\%}{[\%*1000]} \rfloor$	Integer
D2-G24	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps.	Integer
D3-G25	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung“ angebunden ist. $\lfloor \frac{\%}{[\%*1000]} \rfloor$	Integer
D2-G27	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers. [sec]	Integer
D2-G28	Größte Bearbeitungszeit im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers. [sec]	Integer
D2-G29	Anzahl der Bearbeitungszeiten mit Überschreitung der Bearbeitungszeitvorgabe.	Integer

1215

1216

**Tabelle 9: Tab\_gemKPT\_Betr\_Produkttypen**

ID	Produkttyp / Anwendungstyp	Produkttyp-Name / Anwendungsname
PDT01	gemProdT_OCSP_Proxy	OCSP-Responder-Proxy

PDT02	gemProdT_X.509_TSP_QES	Trust Service Provider X.509 QES
PDT03	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_eGK	Trust Service Provider X.509 nonQES - eGK
PDT04	gemProdT_TSL	TSL-Dienst
PDT05	gemProdT_St_Ampel	Störungssampel
PDT06	gemProdT_NamD	Namensdienst
PDT07	gemProdT_ZeitD	Zeitdienst
PDT08	gemProdT_ZentrNetz	Zentrales Netz der TI
PDT09	gemProdT_VPN_ZugD	VPN-Zugangsdienst
PDT10	gemProdT_SG_BestNetze	Sicherheitsgateway für Bestandsnetze
PDT11	gemProdT_KSR	Konfigurationsdienst
PDT12	gemProdT_eGK	eGK
PDT13	gemProdT_HBA	HBA
PDT14	gemProdT_SMC-B	SMC-B
PDT15	gemProdT_SMC-K	SMC-K
PDT16	gemProdT_SMC-KT	SMC-KT
PDT17	gemProdT_Kon	Konnektor
PDT18	gemProdT_KT	eHealth-Kartenterminal
PDT19	gemProdT_MobKT	Mobiles Kartenterminal
PDT20	gemProdT_FD_VSDM	Fachdienste VSDM (UFS)
PDT21	gemProdT_Intermediär_VSDM	Intermediär VSDM
PDT22	gemProdT_gematik_Root_CA	gematik-Root-CA
PDT23	gemProdT_FD_VSDM	Fachdienst VSDM (VSDD)
PDT24	gemProdT_FD_KOMLE	Fachdienst KOM-LE

PDT25	gemProdT_VZD	Verzeichnisdienst
PDT26	gemProdT_FD_VSDM	Fachdienst VSDM (CMS)
PDT27	gemProdT_CM_KOMLE	KOM-LE-Clientmodul
PDT29	gemProdT_FM_VSDM	Fachmodul VSDM
PDT31	gemProdT_CVC_TSP	Trust Service Provider CVC
PDT32	gemProdT_CVC-Root	CVC-Root
PDT33	gemProdT_HSM-B	HSM-B
PDT34	gemProdT_mobKT_VSDM	Fachmodul VSDM (mobKT)
PDT35	gemProdT_KTR-AdV_Server	Komponente AdV-Server der KTR-AdV
PDT36	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_HBA	Trust Service Provider X.509 nonQES - HBA
PDT37	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_Komp	Trust Service Provider X.509 nonQES - Komponentenzertifikate
PDT38	gemProdT_X.509_TSP_nonQES_SMC-B	Trust Service Provider X.509 nonQES - SMC-B
PDT39	gemProdT_HBA_G2.1	HBA_G2.1
PDT40	gemProdT_SMC-B_G2.1	SMC-B_G2.1
PDT41	gemProdT_ServiceMon	Service Monitoring
PDT42	<del>gemProdT_KTR-AdV_Terminal</del>	<del>KTR-AdV-Terminal</del> ( <i>ungültig, historisch</i> )
PDT43	gemProdT_Aktensystem_ePA	ePA-Aktensystem
PDT44	gemProdT_Frontend_Vers_ePA_FdV	ePA-Frontend des Versicherten
PDT45	gemProdT_Basis-Consumer	Basis-Consumer
PDT46	gemProdT_KTR-Consumer	KTR-Consumer
PDT47	gemProdT_SigD	Signaturdienst
PDT48	gemProdT_SGD_ePA	Schlüsselgenerierungsdienst

PDT49	gemProdT_ePA-Modul_FdV	ePA-Modul Frontend des Versicherten
PDT50	gemProdT_eRp_FD	E-Rezept-Fachdienst
PDT51	gemProdT_eRp_FdV	E-Rezept-Frontend des Versicherten
PDT52	gemProdT_IDP-Dienst	Identity Provider Dienst

1217

<a href="#">PDT53</a>	<a href="#">IdP-Modul</a>	<a href="#">Identity Provider Modul</a>
<a href="#">PDT54</a>	<a href="#">aAdG</a>	<a href="#">Weitere Anwendung aAdG</a>
<a href="#">PDT55</a>	<a href="#">aAdG-NetG-TI</a>	<a href="#">Weitere Anwendung aAdG-NetGTI</a>
<a href="#">PDT56</a>	<a href="#">aAdG-NetG</a>	<a href="#">Weitere Anwendung aAdG-NetG</a>
<a href="#">PDT57</a>	<a href="#">AS-SGW aAdG-NetG</a>	<a href="#">Weitere Anwendung aAdG-NetG (mit aktiver Option Anbieter Anschlusspunkt)</a>

1218

1219

**Tabelle 10: Tab\_gemKPT\_Betr\_Schnittstellenoperationen**

ID	Schnittstellen::Operation
S01	I*
S02	I_KSRS_Download::list_Updates
S04	I_KSRS_Download::get_Updates
S05	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status
S06	I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)
S07	I_DNS_Service_Localization
S08	I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address
S09	I_DNS_Name_Resolution::get_FQDN
S10	I_IP_Transport(P::Verbindung)
S11	I_IP_Transport(P::Verbindung+Richtung)
S12	I_TSL_Download

S13	I_NTP_Time_Information
S14	I_Secure_Access_Bestandsnetz
S15	I_Secure_Channel_Tunnel
S16	I_Directory_Query
S17	I_BNetzA_VL_Download::download_VL
S18	I_CRL_Download

1220

1221

1222

**Tabelle 11: Tab\_gemKPT Betr UC Anwendungsfallübersicht**

ID	Anwendungsfall
<a href="#">A01</a>	<a href="#">ERP*</a>
<a href="#">A02</a>	<a href="#">ERP.UC 2 1</a>
<a href="#">A03</a>	<a href="#">ERP.UC 2 3</a>
<a href="#">A04</a>	<a href="#">ERP.UC 3 1</a>
<a href="#">A05</a>	<a href="#">ERP.UC 3 3</a>
<a href="#">A06</a>	<a href="#">ERP.UC 3 6</a>
<a href="#">A07</a>	<a href="#">ERP.UC 4 1</a>
<a href="#">A08</a>	<a href="#">ERP.UC 4 4</a>
<a href="#">A09</a>	<a href="#">ERP.UC 4 7</a>
<a href="#">A10</a>	<a href="#">IDP*</a>
<a href="#">A11</a>	<a href="#">IDP.UC 1</a>
<a href="#">A12</a>	<a href="#">IDP.UC 2</a>
<a href="#">A13</a>	<a href="#">IDP.UC 3</a>
<a href="#">A14</a>	<a href="#">IDP.UC 4</a>
<a href="#">A15</a>	<a href="#">IDP.UC 5</a>

1223

1224  
1225

**Tabelle 12: Tab\_gemKPT\_Betr\_Zertifikatstypen**

ID	Zertifikatstypen
Z01	HBA-Zertifikate (C.HP.QES): Root-Zert
Z02	HBA-Zertifikate (C.HP.QES): CA-Zert
Z03	HBA-Zertifikate (C.HP.QES): EE-Zert
Z04	eGK-Zertifikate (C.CH.AUT)
Z05	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.OSIG)
Z06	HBA-Zertifikate (C.HP.ENC)
Z07	SMC-B Zertifikate (C.HCI.ENC)
Z08	Konnektor-Zertifikate (SMC-K, C.NK.VPN)
Z09	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.AUT)
Z10	TLS Zertifikate der zentralen Dienste (C.ZD.TLS)
Z11	TLS Zertifikate der Fachdienste (C.FD.TLS)
Z12	TSL-Signerzertifikat
Z13	HBA-Zertifikate (C.HP.AUT)
Z14	HBA-Zertifikate (C.HP.AUT): CA-Zert
Z16	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.AUT): CA-Zert
Z17	SMC-B-Zertifikate (C.HCI.ENC): CA-Zert
Z18	HBA-Zertifikate (C.HP.ENC): CA-Zert
Z19	gematikRoot-CA-Zert
Z20	Sonstige oben nicht genannte Zertifikate (z.B. für HBA-Vorläuferkarten)

1226  
1227  
1228

**Tabelle 13: Tab\_gemKPT\_Betr\_Aufrufquelle**

ID	Aufrufquelle
----	--------------

Q1	aus der TI
Q2	aus dem Internet

1229  
1230  
1231

**Tabelle 14: Tab\_gemKPT\_Betr\_Performance-Kenngrößen**

<b>Produkttyp - Schnittstelle</b>				
Performance-Kenngröße	Performance-Grösse	Störungs-ampel	Service-Level-Report	Performance-Report
<b>AdV-Server</b>				
PDT35-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls			x
PDT35-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls			x
PDT35-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT35-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>OCSP-Proxy -</b> I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)				
PDT01-S06-D1-G01-Z20	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			
PDT01-S06-D2-G03-Z20	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten			
PDT01-S06-D2-G04-Z20	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum			
PDT01-S06-D2-G05-Z20	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps			
PDT01-S06-D2-G08-Z20	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	

PDT01-S06-D3-G10-Z20	Startzeitpunkt eines Ausfalls			
PDT01-S06-D3-G11-Z20	Endezeitpunkt eines Ausfalls			
PDT01-S06-D3-G14-Z20	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT01-S06-D3-G16-Z20	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>TSP-X.509QES -</b> I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)				
PDT02-S06-D1-G01-Z03-Qy	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			
PDT02-S06-D2-G03-Z03-Qy	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten			
PDT02-S06-D2-G04-Z03-Qy	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum			
PDT02-S06-D2-G05-Z03-Qy	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps			
PDT02-S06-D2-G08-Z03-Qy	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT02-S06-D3-G10-Z03-Qy	Startzeitpunkt eines Ausfalls			
PDT02-S06-D3-G11-Z03-Qy	Endezeitpunkt eines Ausfalls			
PDT02-S06-D3-G14-Z03-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	

PDT02-S06-D3-G16-Z03-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>TSP-X.509nonQES -</b> I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)				
PDT03-S06-D1-G01-Zxx-Qy	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			
PDT03-S06-D2-G03-Zxx-Qy	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten			
PDT03-S06-D2-G04-Zxx-Qy	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum			
PDT03-S06-D2-G05-Zxx-Qy	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps			
PDT03-S06-D2-G08-Zxx-Qy	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT03-S06-D3-G10-Zxx-Qy	Startzeitpunkt eines Ausfalls			
PDT03-S06-D3-G11-Zxx-Qy	Endezeitpunkt eines Ausfalls			
PDT03-S06-D3-G14-Zxx-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT03-S06-D3-G16-Zxx-Qy	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>TSL-Dienst -</b> I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)				
PDT04-S06-D1-G01-Z12	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x

PDT04-S06-D2-G03-Z12	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT04-S06-D2-G04-Z12	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT04-S06-D2-G05-Z12	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT04-S06-D2-G08-Z12	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT04-S06-D3-G10-Z12	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT04-S06-D3-G11-Z12	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT04-S06-D3-G12-Z12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>TSL-Dienst - I_TSL_Download</b>				
PDT04-S12-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT04-S12-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT04-S12-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT04-S12-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>TSL-Dienst - I_BNetzA_VL_Download::download_VL</b>				
PDT04-S17-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT04-S17-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT04-S17-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x

PDT04-S17-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b><u>TSP-X.509nonQES - Komponentenzertifikate</u>, CRL-Dienst -- I_CRL_Download</b>				
<del>PDT03</del> PDT37-S18-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
<del>PDT03</del> PDT37-S18-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
<del>PDT03</del> PDT37-S18-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
<del>PDT03</del> PDT37-S18-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>Störungssampel</b>				
PDT05-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT05-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls			x
PDT05-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls			x
PDT05-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT05-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>Namensdienst - I_DNS_Service_Localization</b>				
PDT06-S07-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT06-S07-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT06-S07-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT06-S07-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als	x		x

	die 99%-Quantilschranke des Produkttyps			
PDT06-S07-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT06-S07-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S07-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S07-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT06-S07-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>Namensdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address</b>				
PDT06-S08-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT06-S08-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT06-S08-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT06-S08-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT06-S08-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT06-S08-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S08-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S08-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT06-S08-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	

<b>Namensdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_FQDN</b>				
PDT06-S09-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT06-S09-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S09-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT06-S09-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT06-S09-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>Zeitdienst - I_NTP_Time_Information</b>				
PDT07-S13-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT07-S13-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT07-S13-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>Zentrales Netz</b>				
PDT08-S01-D2-G06	Mittel der RoundtripTime für IP-Pakete über alle Verbindungen von Anschlusspunkt zu Anschlusspunkt	x	x	x
PDT08-S01-D2-G07	Verlustrate in % für IP-Pakete am Anschlusspunkt. Dieser Wert ist für alle Anschlusspunkte der Anbindungsvarianten SZZP, SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze zu ermitteln. Gemessen wird für SZZP jeweils an der Schnittstelle Richtung TI. Für SZZP-light und Sicherheitsgateway Bestandsnetze erfolgt die Messung an der Schnittstelle Richtung Internet am VPN-	x	x	x

	Anschlusspunkt und am VPN-Konzentrator.			
PDT08-S01-D3-G10-Vxx	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT08-S01-D3-G11-Vxx	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT08-S01-D3-G18	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption "einfache Anbindung" angebunden ist.		x	
PDT08-S01-D3-G19	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI.		x	
PDT08-S01-D3-G22	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit, gemittelt über alle IP-Verbindungen zwischen allen SZZPs mit der Anschlussoption „redundante Anbindung“ angeschlossenen Produkttypen der TI.		x	

PDT08-S01-D3-G25	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit über alle IP-Verbindungen zwischen SZZPs der angeschlossenen Produkttypen der TI, bei denen mindestens ein Zugangspunkt mit der Anschlussoption „einfache Anbindung“ angebunden ist.		x	
<b>Zentrales Netz - I_IP_Transport(P::Verbindung)</b>				
PDT08-S10-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT08-S10-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT08-S11-D1-G02-Rxx	Datenmenge (kByte) und Richtung. Die Datenmenge wird an jedem Anschlusspunkt an das zentrale Netz der TI separat erfasst (SZZP und SZZP-light).	x	x	x
<b>VPN-Zugangsdienst</b>				
PDT09-S01-D1-G08	Mittlerer Datendurchsatz pro Richtung in Mbit/s im Erfassungszeitraum			
<b>VPN-Zugangsdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address</b>				
PDT09-S08-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			
PDT09-S08-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten			
PDT09-S08-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum			
PDT09-S08-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps			
PDT09-S08-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	

PDT09-S08-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls			
PDT09-S08-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls			
PDT09-S08-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT09-S08-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>VPN-Zugangsdienst - I_NTP_Time_Information</b>				
PDT09-S13-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls			
PDT09-S13-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls			
PDT09-S13-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT09-S13-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>VPN-Zugangsdienst - I_Secure_Channel_Tunnel</b>				
PDT09-S15-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls			
PDT09-S15-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls			
PDT09-S15-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT09-S15-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
PDT09-S15-D1-G05	Anzahl der bestehenden VPN-Tunnel			
PDT09-S15-D1-G06	Anzahl der neu aufgebauten VPN-Tunnel			
PDT09-S15-D1-G07	Anzahl der abgebauten VPN-Tunnel			
<b>Sicherheitsgateway KV-Safenet - I_Secure_Access_Bestandsnetz</b>				

PDT10-S14-D1-G02	Datenmenge (kByte) pro Verbindung und Richtung	x		x
PDT10-S14-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT10-S14-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT10-S14-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT10-S14-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>Konfigurationsdienst - I_KSRS_Download::get_Updates</b>				
PDT11-S04-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT11-S04-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT11-S04-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT11-S04-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT11-S04-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT11-S04-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT11-S04-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT11-S04-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>Konfigurationsdienst - I_KSRS_Download::list_Updates</b>				
PDT11-S02-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x

PDT11-S02-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT11-S02-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT11-S02-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT11-S02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT11-S02-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT11-S02-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT11-S02-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
<b>Intermediär VSDM</b>				
PDT21-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			
PDT21-S01-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten		x	
PDT21-S01-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum			
PDT21-S01-D2-G24	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps		x	
PDT21-S01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT21-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls			
PDT21-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls			

PDT21-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT21-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>gematik-Root-CA -</b> I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)				
PDT22-S06-D1-G01-Zxx	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT22-S06-D2-G03-Zxx	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT22-S06-D2-G04-Zxx	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT22-S06-D2-G05-Zxx	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT22-S06-D2-G08-Zxx	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT22-S06-D3-G10-Zxx	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT22-S06-D3-G11-Zxx	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT22-S06-D3-G14-Zxx	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT22-S06-D3-G16-Zxx	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>KOM-LE Fachdienst</b>				
PDT24-S01-D2-G27	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den		x	

	KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers			
PDT24-S01-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum		x	
PDT24-S01-D2-G28	Größte Bearbeitungszeit im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers		x	
PDT24-S01-D1-G02	Datenmenge (KByte) pro Verbindung und Richtung			
PDT24-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			
PDT24-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls		x	
PDT24-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls		x	
PDT24-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT24-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>Verzeichnisdienst – I_Directory_Query</b>				
PDT25-S16-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT25-S16-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x

PDT25-S16-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT25-S16-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT25-S16-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
<b>Verzeichnisdienst</b>				
PDT25-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT25-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT25-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT25-S01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit		x	
PDT25-S01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit		x	
<b>E-Rezept</b>				
<a href="#">PDT50-A01-D3-G14</a>	<a href="#">Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit</a>			
<a href="#">PDT50-A01-D3-G16</a>	<a href="#">Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit</a>			
<a href="#">PDT50-A01-D3-G14R</a>	<a href="#">Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit in RU/TU</a>			
<a href="#">PDT50-A01-D3-G16R</a>	<a href="#">Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit in RU/TU</a>			
<a href="#">PDT50-A02-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT50-A03-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			

<a href="#">PDT50-A04-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT50-A05-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT50-A06-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT50-A07-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT50-A8D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT50-S27-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT50-S20-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<a href="#">PDT50-S21-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<a href="#">PDT50-S22-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<a href="#">PDT50-S23-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<a href="#">PDT50-S24-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<a href="#">PDT50-S25-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<a href="#">PDT50-S26-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als</a>			

	<a href="#">die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<a href="#">PDT50-S27-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<b><a href="#">IdP-Dienst</a></b>				
<a href="#">PDT52-S28-D3-G14</a>	<a href="#">Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit</a>			
<a href="#">PDT52-S28-D3-G16</a>	<a href="#">Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit</a>			
<a href="#">PDT52-S28-D3-G14R</a>	<a href="#">Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit In RU/TU</a>			
<a href="#">PDT52-S28-D3-G16R</a>	<a href="#">Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit in RU/TU</a>			
<a href="#">PDT52-S29-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT52-S30-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT52-S31-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT52-S32-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT52-S33-D2-G08</a>	<a href="#">Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat</a>			
<a href="#">PDT52-S29-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<a href="#">PDT52-S30-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<a href="#">PDT52-S31-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als</a>			

	<a href="#">die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<a href="#">PDT52-S32-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			
<a href="#">PDT52-S33-D2-G05</a>	<a href="#">Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps</a>			

1232

1233

1234

**Tabelle 15: Tab\_gemKPT\_Betr\_Beispiel\_Rohdaten**

<b>Zeitpunkt Anfrage</b>	<b>fehlerfrei bearbeitet: ja/nein</b>	<b>Bearbeitungsdauer [msec]</b>
14.07.2014 13:30:01	ja	907
14.07.2014 13:30:47	ja	830
14.07.2014 13:31:05	ja	790
14.07.2014 13:31:13	ja	719
14.07.2014 13:32:02	ja	1013
14.07.2014 13:32:32	ja	1026
14.07.2014 13:32:33	ja	920
14.07.2014 13:34:23	ja	760
14.07.2014 13:34:31	ja	840
14.07.2014 13:34:55	ja	710
14.07.2014 13:35:03	ja	828
14.07.2014 13:35:09	ja	730
14.07.2014 13:35:15	ja	731
14.07.2014 13:35:17	ja	864

14.07.2014 13:35:17	ja	1708
14.07.2014 13:35:18	nein	-
14.07.2014 13:35:40	ja	901
14.07.2014 13:38:22	ja	839
14.07.2014 13:39:06	ja	1280
14.07.2014 13:39:16	ja	1189
14.07.2014 13:39:34	ja	844

1235  
1236  
1237

**Tabelle 16: Tab\_gemKPT\_Betr\_Beispiel\_Performance\_Kenngrößen**

TSP-X.509nonQES - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp) - HBA-Zertifikate (C.HP.ENC)		
Größe		Wert
Erfassungszeitraum	von	14.07.2014 13:30:00
	bis	14.07.2014 13:34:59
PDT03-S06-D1-G01-Z06	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum	10
PDT03-S06-D2-G03-Z06	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	10
PDT03-S06-D2-G04-Z06	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum	8515
PDT03-S06-D2-G05-Z06	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	0
Erfassungszeitraum	von	14.07.2014 13:35:00
	bis	14.07.2014 13:39:59

PDT03-S06-D1-G01-Z06	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum	11
PDT03-S06-D2-G03-Z06	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	10
PDT03-S06-D2-G04-Z06	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum	9914
PDT03-S06-D2-G05-Z06	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	1

1238

ENTWURF

1239

## 7 Anhang B – Verzeichnisse

### 7.1 Abkürzungen

1241 **Tabelle 17: Tab\_KPT\_Betr\_TI\_045 Abkürzungsverzeichnis**

Kürzel	Erläuterung
aAdG	andere Anwendung des Gesundheitswesens
aAdGNetG	andere Anwendung des Gesundheitswesens ohne Zugriff auf Dienste der TI in angeschlossenen Netzen des Gesundheitswesens
aAdGNetG-TI	andere Anwendung des Gesundheitswesens mit Zugriff auf Dienste der TI aus angeschlossenen Netzen des Gesundheitswesens
CMS	Card Management System
DVO	Dienstleister-vor-Ort
eGK	elektronische Gesundheitskarte
ePA	elektronische Patientenakte
FAD	Fachanwendungsspezifischer Dienst
GTI	Gesamtverantwortlicher TI
gSMC-K	gerätespezifische Security Module Card Konnektor
gSMC-KT	gerätespezifische Security Module Card Kartenterminal
HBA	Heilberufsausweise
HSM-B	Hardware Security Module-B
ITSM	IT-Service Management
KT	Kartenterminal
OCSP-R Proxy	OCSP-Responder Proxy
QES	Qualifizierte Elektronische Signatur
SK	Servicekomponenten

SGD	Schlüsselgenerierungsdienst
SGW	Sicherheitsgateway
SLA	Service Level Agreement
SL	Service Level
SMC-B	Secure Module Card-B
SPOC	Single Point of Contact
SV	Serviceverantwortlicher
TI	Telematikinfrastruktur
TIP	Telematikinfrastruktur-Plattform
TSP	Trust Service Provider
UFS	Update Flag Service
UHD	User Help Desk
VHD	Versicherten Help Desk
VSD	Versichertenstammdaten
VSDD	Versichertenstammdatendienst
VSDM	Versichertenstammdatenmanagement

1242 **7.2 Glossar**

1243 Das Glossar wird als eigenständiges Dokument (vgl. [gemGlossar]) zur Verfügung  
1244 gestellt.

1245 **7.3 Abbildungsverzeichnis**

1246 [Abbildung 1: Anbieterkonstellation ..... 15](#)

1247 [Abbildung 1: Anbieterkonstellation ..... 15](#)

1248 |

1249 **7.4 Tabellenverzeichnis**

1250 [Tabelle 1: Tab\\_KPT\\_Betr\\_TI\\_001 TI-ITSM Teilnehmer .....13](#)

1251 [Alle TI-ITSM Teilnehmer MÜSSEN die Mitwirkungspflichten nach Tabelle](#)

1252 [Tab\\_KPT\\_Betr\\_TI\\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM Teilnehmer befolgen.](#)

1253 [Tabelle 2: Tab\\_KPT\\_Betr\\_TI\\_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM Teilnehmer \[ \$\leq\$ \]](#)

1254 [.....24](#)

1255 [Tabelle 3: Tab\\_KPT\\_Betr\\_TI\\_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM.....27](#)

1256 [Tabelle 4: Tab\\_KPT\\_Betr\\_TI\\_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen 33](#)

1257 [Tabelle 5: Tab\\_KPT\\_Betr\\_TI\\_052 Service Level \(Zeiten\) im TI-ITSM .....33](#)

1258 [Tabelle 6: Tab\\_KPT\\_Betr\\_TI\\_053 Alternative Service Level \(Zeiten\) im TI-ITSM.....35](#)

1259 [Tabelle 7: Tab\\_gemKPT\\_Betr\\_Performance Dimensionen .....40](#)

1260 [Tabelle 8: Tab\\_gemKPT\\_Betr\\_Performance Groessen .....40](#)

1261 [Tabelle 9: Tab\\_gemKPT\\_Betr\\_Produkttypen.....42](#)

1262 [Tabelle 10: Tab\\_gemKPT\\_Betr\\_Schnittstellenoperationen .....45](#)

1263 [Tabelle 11: Tab\\_gemKPT\\_Betr\\_Zertifikatstypen .....46](#)

1264 [Tabelle 12: Tab\\_gemKPT\\_Betr\\_Aufrufquelle.....47](#)

1265 [Tabelle 13: Tab\\_gemKPT\\_Betr\\_Performance Kenngroessen .....48](#)

1266 [Tabelle 14: Tab\\_gemKPT\\_Betr\\_Beiispiel Rohdaten.....65](#)

1267 [Tabelle 15: Tab\\_gemKPT\\_Betr\\_Beiispiel Performance Kenngroessen .....66](#)

1268 [Tabelle 16: Tab\\_KPT\\_Betr\\_TI\\_045 Abkürzungsverzeichnis.....68](#)

1269 [Tabelle 1: Tab KPT Betr TI 001 TI-ITSM-Teilnehmer .....13](#)

1270 [Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Mitwirkungspflichten nach Tabelle](#)

1271 [Tab KPT Betr TI 002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer befolgen.](#)

1272 [Tabelle 2: Tab KPT Betr TI 002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer \[ \$\leq\$ \]](#)

1273 [.....24](#)

1274 [Tabelle 3: Tab KPT Betr TI 003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM.....27](#)

1275 [Tabelle 4: Tab KPT Betr TI 044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen 33](#)

1276 [Tabelle 5: Tab KPT Betr TI 052 Service Level \(Zeiten\) im TI-ITSM .....33](#)

1277 [Tabelle 6: Tab KPT Betr TI 053 Alternative Service Level \(Zeiten\) im TI-ITSM.....35](#)

1278 [Tabelle 7: Tab gemKPT Betr Performance-Dimensionen .....40](#)

1279 [Tabelle 8: Tab gemKPT Betr Performance-Groessen .....40](#)

1280 [Tabelle 9: Tab gemKPT Betr Produkttypen.....42](#)

1281 [Tabelle 10: Tab gemKPT Betr Schnittstellenoperationen .....45](#)

1282 [Tabelle 11: Tab gemKPT Betr UC Anwendungsfallübersicht .....46](#)

1283 [Tabelle 12: Tab gemKPT Betr Zertifikatstypen .....47](#)

1284 [Tabelle 13: Tab gemKPT Betr Aufrufquelle.....47](#)

1285 [Tabelle 14: Tab gemKPT Betr Performance-Kenngroessen .....48](#)

1286 [Tabelle 15: Tab gemKPT Betr Beiispiel Rohdaten.....65](#)

1287 [Tabelle 16: Tab gemKPT Betr Beispiel Performance Kenngroessen.....](#)66  
 1288 [Tabelle 17: Tab KPT Betr TI 045 Abkürzungsverzeichnis.....](#)68  
 1289 |

1290 **7.5 Referenzierte Dokumente**

1291 **7.5.1 Dokumente der gematik**

1292 Die nachfolgende Tabelle enthält die Bezeichnung der in dem vorliegenden Dokument  
 1293 referenzierten Dokumente der gematik zur Telematikinfrastuktur. Der mit der  
 1294 vorliegenden Version korrelierende Entwicklungsstand dieser Konzepte und  
 1295 Spezifikationen wird pro Release in einer Dokumentenlandkarte definiert; Version und  
 1296 Stand der referenzierten Dokumente sind daher in der nachfolgenden Tabelle nicht  
 1297 aufgeführt. Deren zu diesem Dokument jeweils gültige Versionsnummern sind in der  
 1298 aktuellen, von der gematik veröffentlichten Dokumentenlandkarte enthalten, in der die  
 1299 vorliegende Version aufgeführt wird.  
 1300

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

1301 **7.5.2 Weitere Dokumente**

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

1302