

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

Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur

Betriebskonzept Online-Produktivbetrieb

Version: [3.78.0 CC](#)
Revision: [241905269759](#)
Stand: [30.0617.08.2020](#)
Status: [zur Abstimmung](#) freigegeben
Klassifizierung: öffentlich_Entwurf
Referenzierung: gemKPT_Betr

25

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

Anpassungen des vorliegenden Dokumentes im Vergleich zur Vorversion können Sie der 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
3.8.0 CC	17.08.20		Einarbeitung Scope-Themen zu R4.0.1 zur Abstimmung freigegeben	gematik

31

Inhaltsverzeichnis

32	1 Einordnung des Dokumentes	7
33	1.1 Zielsetzung	7
34	1.2 Zielgruppe	7
35	1.3 Geltungsbereich	7
36	1.4 Abgrenzung des Dokuments	7
37	1.5 Methodik	7
38	1.5.1 Anforderungen	7
39	2 Grundlagen des Betriebs	9
40	2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts	9
41	2.2 Begriffserläuterungen	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	3 Servicekonzept	12
49	3.1 Übergreifendes IT Service Management der TI	12
50	3.2 Rollen	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	3.3 Servicemodell	23
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	3.4 Supportkonzept	29
83	3.4.1 Begriffserläuterungen	29
84	3.4.2 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer	29
85	4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer	30
86	4.1 Begriffserläuterungen	30
87	4.1.1 Anbietertypsteckbrief	30
88	4.2 Allgemeine Anforderungen	30
89	4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer	30
90	4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten	31
91	4.3 Service Level (vorgangsübergreifend)	31
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	5 Übergreifende Regelungen für betriebliche Kennzahlen für	
101	mobile Anwendungen (apps)	38
102	6 Anhang A Performance-Kenngrößen	39
103	7 Anhang B Verzeichnisse	68
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	1 Einordnung des Dokumentes	7
112	1.1 Zielsetzung	7
113	1.2 Zielgruppe	7
114	1.3 Geltungsbereich	7
115	1.4 Abgrenzung des Dokuments	7

116	1.5 Methodik	7
117	1.5.1 Anforderungen	7
118	2 Grundlagen des Betriebs	9
119	2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts	9
120	2.2 Begriffserläuterungen	9
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	3 Servicekonzept	12
128	3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI	12
129	3.2 Rollen	12
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	3.3 Servicemodell	23
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	3.4 Supportkonzept	29
162	3.4.1 Begriffserläuterungen	29
163	3.4.2 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer	29

4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer.....	30
4.1 Begriffserläuterungen	30
4.1.1 Anbietertypsteckbrief.....	30
4.2 Allgemeine Anforderungen	30
4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer	30
4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten	31
4.3 Service Level (vorgangsübergreifend).....	31
4.3.1 Begriffserläuterungen	31
4.3.1.1 Quantil / Erfüllungsgrad	31
4.3.1.2 Reaktionszeit	32
4.3.1.3 Lösungszeit	32
4.3.1.4 Verifikationsfrist.....	32
4.3.2 Incident Management	32
4.3.3 Reporting	36
4.3.4 Datenaufbewahrung	37
5 Übergreifende Regelungen für betriebliche Kennzahlen für mobile Anwendungen (apps)	38
6 Anhang A – Performance-Kenngrößen	39
7 Anhang B – Verzeichnisse	68
7.1 Abkürzungen	68
7.2 Glossar	69
7.3 Abbildungsverzeichnis.....	69
7.4 Tabellenverzeichnis.....	70
7.5 Referenzierte Dokumente	71
7.5.1 Dokumente der gematik.....	71
7.5.2 Weitere Dokumente.....	71

193

1 Einordnung des Dokumentes

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.

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.

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.

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.

1.5 Methodik

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

2 Grundlagen des Betriebs

2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts

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

2.2 Begriffserläuterungen

2.2.1 Business-Servicekatalog

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

Der Business-Servicekatalog wird in TIP1-A_6367 definiert.

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

2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog

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

TIP1-A_7258 - Definition eines Technischen Kennzahlenkataloges

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

[<=]

TIP1-A_7259 - Mindestinhalte des Technischen Kennzahlenkataloges

TI-ITSM-Teilnehmer, die nach TIP1-A_7258 einen Technischen Kennzahlenkatalog liefern, MÜSSEN die Qualität der angebotenen Services in den Parametern Performance, Bearbeitungszeit, Durchsatz und Verfügbarkeit definieren.

[<=]

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

2.2.3 Konfigurationen von Produkten

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

Konfigurationen in diesem Sinne folgen der Festlegung gem. [gemKPT_Test#A_20060].

Konfigurationen enthalten eine Sammlung von Konfigurationsparametern zum selben Versionsstand.

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

A_20218 - Versionierung der Konfiguration von Betriebsinstanzen

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

[<=]

A_20219 - Versionierung bei Veränderungen der Konfiguration von Betriebsinstanzen

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN ihre Konfigurationsdaten anhand einer eindeutigen Versionsbezeichnung bei Veränderungen nachvollziehbar, inklusive Historiendarstellung, referenzieren, sodass jederzeit eine detaillierte Auskunft über die exakte Konfiguration möglich ist.[<=]

A_20220 - Festlegung von Konfiguration durch die gematik

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN aufgrund einer Anforderung der gematik bestimmte Werte in ihre Konfiguration aufnehmen.[<=]

A_20221 - Rückspielbarkeit bei Veränderungen der Konfiguration von Betriebsinstanzen

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

2.2.4 Organisatorische Service Level

Organisatorische Service Level legen die Anforderungen an die Organisation zur Lieferung 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.

3 Servicekonzept

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

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

3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI

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

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

3.2 Rollen

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

Hinweis zum Folgerelease:

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

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

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

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

3.2.1 Begriffserläuterungen

3.2.1.1 Servicenehmer

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

3.2.2 TI-Service

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

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

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

3.2.3 TI-ITSM-Teilnehmer

Das IT-Service Management der TI wird als TI-ITSM bezeichnet. Die Teilnehmer am TI-ITSM werden als TI-ITSM-Teilnehmer bezeichnet. Die TI-ITSM-Teilnehmer sind in Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer aufgeführt.

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

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

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

[Anbieter Versicherten Help Desk E-Rezept](#)

[ja](#)

*) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nur in Konstellation I

**) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nur in Konstellation II und III der Unterauftragnehmer, der den Betrieb des Produktes übernimmt

***) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen – hier: nicht abschließend definiert, siehe 3.2.18 Anbieter ePA-Aktensystem

(4) siehe 3.2.3.1 Anbieterkonstellationen - hier: abschließend definiert: Konstellation II (Auslagerung Betrieb)

Die TI-ITSM-Teilnehmer sind Anbieter in der TI. Sie sind eindeutig durch die von der gematik vergebene Teilnehmer-ID (TID) identifiziert.

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

3.2.3.1 Anbieterkonstellationen

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

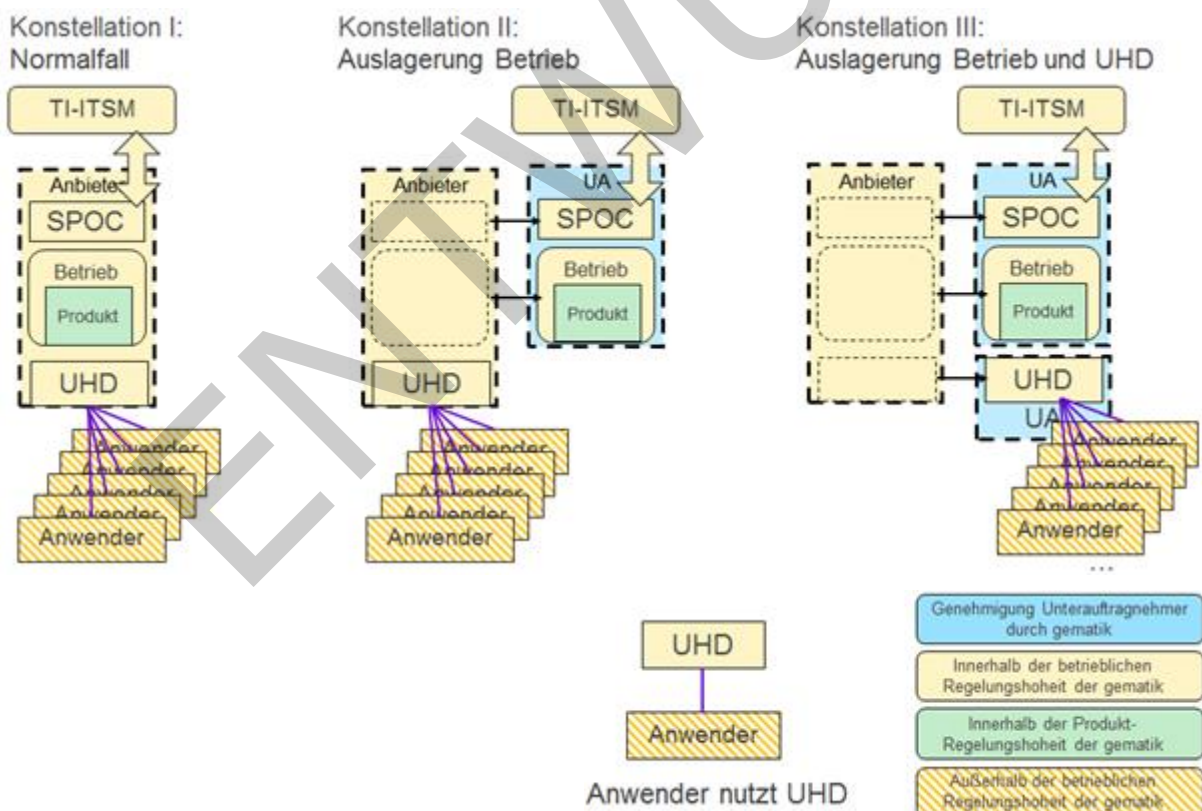


Abbildung 1: Anbieterkonstellation

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

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

Konstellation I (Normalfall):

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

Konstellation II (Auslagerung Betrieb):

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

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

Konstellation III (Auslagerung Betrieb und UHD):

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

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

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

A_16217-01 - Mindestreichbarkeitszeiten im Versichertensupport (09:00-17:00 Uhr)

~~A_16217—Mindestreichbarkeitszeiten im Versichertensupport~~ Alle TI-ITSM-Teilnehmer, ~~diedenen~~ lt. TIP1-A_7266 ~~eineinein~~ VHD ~~besitzen von 09:00 - 17:00 Uhr zugeordnet ist~~, MÜSSEN im **Versichertensupport** die gleichen Mindestreichbarkeitszeiten einhalten:
Mo – Fr 09:00 – 17:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

A_20733 - Mindestreichbarkeitszeiten im Versichertensupport (07:00-22:00 Uhr)

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein VHD von 07:00 – 22:00 Uhr zugeordnet ist, MÜSSEN im **Versichertensupport** die gleichen Mindestreichbarkeitszeiten einhalten:
Mo – Fr 07:00 – 22:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

A_20734 - Mindestreichbarkeitszeiten im Versichertensupport (08:00-20:00 Uhr)

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, denen lt. TIP1-A_7266 ein VHD von 08:00 – 20:00 Uhr zugeordnet ist, MÜSSEN im **Versichertensupport** die gleichen Mindestreichbarkeitszeiten einhalten:
Mo – Fr 08:00 – 20:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

A_20111 - Erreichbarkeit des Versicherten Help Desk (VHD)

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, die lt. TIP1-A_7266 einen VHD besitzen MÜSSEN sicherstellen, dass ihre verantworteten HelpDesks

- innerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch und telefonisch
- außerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch erreichbar sind.[<=]

TIP1-A_7260-01 - Mindestreichbarkeitszeiten im Anwendersupport (09:00-17:00 Uhr)

~~TIP1-A_7260—Mindestreichbarkeitszeiten im Anwendersupport~~ Alle TI-ITSM-Teilnehmer, ~~diedenen~~ lt. TIP1-A_7266 ~~eineinein~~ UHD ~~besitzen von 09:00 - 17:00 Uhr zugeordnet ist~~, MÜSSEN im **Anwendersupport** die gleichen Mindestreichbarkeitszeiten einhalten:
Mo – Fr 09:00 – 17:00 Uhr im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen].[<=]

A_19532-01 - Erreichbarkeitszeiten im Anwendersupport (24/7)

~~A_19532—Erreichbarkeitszeiten im Anwendersupport 24/7~~ Alle TI-ITSM-Teilnehmer, ~~diedenen~~ lt. TIP1-A_7266 ~~eineinein~~ UHD 24/7 ~~besitzen zugeordnet ist~~, MÜSSEN im **Anwendersupport** die Erreichbarkeitszeiten von 24/7 ~~einhalten~~Mo—

einhalten:

Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr. [≤]

TIP1-A_7261 - Erreichbarkeit der TI-ITSM-Teilnehmer untereinander

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

TIP1-A_7262 - Haupt- und Nebenzeit der TI-ITSM-Teilnehmer

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

TIP1-A_7263 - Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer

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

A_20476 - Funktionalität, Interoperabilität, Sicherheit in der PU

Der Anbieter MUSS sicherstellen, dass das von ihm im Rahmen des Betriebs eingesetzte, von der gematik zugelassene Produkt, in der PU weiterhin sicher, interoperabel und funktional betrieben wird. [≤]

3.2.4 DVO

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

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

3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI)

Der Gesamtverantwortliche TI (GTI) übernimmt die

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

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

3.2.6 Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer

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

3.2.7 Anbieter

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

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

3.2.8 Betreiber

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

Das Betreiben umfasst Tätigkeiten, wie das

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

3.2.9 Hersteller dezentraler Produkte

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

3.2.10 Hersteller zentraler Produkte

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

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

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

3.2.11 gematik-Test in der TU

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

3.2.12 Anwender

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

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

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

3.2.13 Versicherte

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

3.2.14 Anbieter VPN-ZugD

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

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

TIP1-A_6455 - Verpflichtung zur Dokumentation von Service Levels im Anwendersupport des Anbieters VPN-Zugangsdienst

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

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

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

A_18430 - Bereitstellung Firewall-Konfigurationsdaten vom Anbieter VPN-Zugangsdienst

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

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

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

3.2.15 User Help Desk (UHD)

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

3.2.16 Versicherten Help Desk (VHD)

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

3.2.17 Anbieter ePA-Aktensystem

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

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

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

Der Anbieter ePA-Aktensystem ist für den Betrieb einer Instanz des Schlüsselgenerierungsdienstes SGD 1 (FAD) verantwortlich. Abgrenzend dazu ist der zentrale Schlüsselgenerierungsdienst SGD 2 (TIP) zu sehen, wie er auch separat in Tabelle: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer dargestellt ist.

3.2.18 Anbieter Service Monitoring

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

A_18176 - Mitwirkungspflichten bei der Einrichtung von Probes des Service Monitorings

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemKPT_Betr#Tab_KPT_Betr – Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer] die Servicekomponente Service Monitoring unterstützen, MÜSSEN den Anbieter Service Monitoring bei der Einrichtung bzw. Änderung und Inbetriebnahme von Probes gemäß [gemSpec_ServiceMon#5.4 ff.] unterstützen.[<=]

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

3.2.19 Anbieter Basis-Consumer

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

3.2.20 Anbieter KTR-Consumer

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

3.2.21 Anbieter KTR-AdV

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

3.2.22 Anbieter KOM-LE

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

3.2.23 Anbieter Anschlusspunkt am SGW

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

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

Dem Anbieter dieses Netzwerkes, der ebenfalls bestätigter Anbieter einer Weiteren Anwendung (aAdGNetG) sein muss, werden deshalb zusätzliche betriebliche Mitwirkungspflichten auferlegt. Diese werden im Anwendungssteckbrief in einem gesonderten Kapitel aufgeführt [gemAnw_WA_aAdGNetG#3.4].

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

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

A_19831 - Teilnahme am TI-ITSM als Anbieter Anschlusspunkt am SGW

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

3.3 Servicemodell

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

Ein Servicemodell ist eine übersichtsartige Beschreibung eines Service und der 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 veröffentlichenden 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

[illegible]

Seite 26 von 71
Stand: 17.08.2020

796 Als vermittelnder Anwendungsservice (V) wird die sonstige Mitwirkung für fremde
797 Services bezeichnet, die auf Grundlage geltender Verpflichtungen für das Erbringen
798 fremder Dienstleistungen notwendig ist.

799 O: Optionale Unterstützung

800 Als optionale Unterstützung (O) werden sämtliche freiwillige Unterstützungsleistungen
801 gemäß vereinbarter Verträge verstanden.

802 3.3.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß 803 [gemRL_Betr_TI]

804 Aufgrund der Mitwirkungs- und Unterstützungsverpflichtungen gemäß Tabelle 3:
805 Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer besteht eine
806 übergreifende Mitwirkungspflicht am TI-ITSM der gematik.

807 Folgende Tabelle zeigt die Mitwirkungsverpflichtung in den aufgeführten ITIL-
808 Betriebsprozessen der gematik gemäß Richtlinie Betrieb [gemRL_Betr_TI]:

809 **Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM**

810

Mitwirkung in den ITIL-Prozessen: (Aktiv / Passiv)			Anbietertyp KTR-AdV Anbietertyp VPN-Zugangsdienst Anbieter ZPD Fachdienst VSDM gematik Test gematik Betrieb Gesamtverantwortlicher TI (GTI) Anbietertyp Service Monitoring Anbietertyp HBA Anbietertyp SMC-B / HSM-B Anbietertyp X 509 TSP eGK Anbietertyp Signaturdienst Anbietertyp X 509 Root-CA Anbietertyp TSP CVC eGK Anbietertyp CVC-Root-CA Anbietertyp Fachdienst KOM-LE Anbietertyp Anschlusspunkt am SGW aAdGNetG aAdG&aAdGNetG-TI Anbietertyp ePA-Aktensystem Anbietertyp Basis-Consumer Anbietertyp KTR-Consumer Anbietertyp SGD_ePA_zentral Anbietertyp ldp-Dienst Anbietertyp E-Rezept-Fachdienst Anbietertyp E-Rezept FoV																											
			ID's	B	D	E	F	G	H	I	K	L	M	N	Z	O	P	Q	R	Y	S	T	U	V	W	X	0A	0B	0C	
Incident Mgmt	INC	I	A	A/E	A/E	A/E	A	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E		
Problem Mgmt	PRO	II	A	A/E	A/E	A/E	A	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E		
Change Mgmt	CHG	III	A	A/E	A/E	A/E	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E		
Servicekatalog Mgmt	SKM	IV			P												A/E													
Service Level Mgmt	SLM	V		A/E	A/E	A/E				A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E		A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E		
Request Fulfillment	RF	VI	A	A	E	A	A/E	A/E	A/E	E	A	A	A	A	A/E	A	E	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
Performance Mgmt	Perf	VII		A	A	A				E	A	A	A	A	A			A	A							A	A	A		
Capacity Mgmt	CapM	XI		A	A				E	A	A	A	A	A					A	A	A	A			A	A	A			
Knowledge Mgmt	KM	VIII	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E		
Continual Service Improvement	CSI	XII			A																									
Configuration Mgmt	CM	IX	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E		
Notfall Mgmt	NM	X	E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E		

811

Mitwirkung in den ITIL-Prozessen: (Aktiv / Passiv)		Anbietertyp KTR-AdV Anbietertyp VPN-Zugangsdienst Anbieter ZPD Fachdienst VSDM gematik Test gematik Betrieb Gesamtwartungsfähiger TI (GTI) Anbietertyp Service Monitoring Anbietertyp HBA Anbietertyp SMC-B / HSM-B Anbietertyp X.509 TSP eGK Anbietertyp Signaturdienst Anbietertyp X.509 Root-CA Anbietertyp TSP CVC eGK Anbietertyp CVC-Root-CA Anbietertyp Fachdienst KOM-LE Anbietertyp Anschlusspunkt am SGW aAdGNetG aAdGNetG-TI Anbietertyp ePA-Aktensystem Anbietertyp Basis-Consumer Anbietertyp KTR-Consumer Anbietertyp SGD_ePA_zentral Anbietertyp ldp-Dienst Anbietertyp E-Rezept-Fachdienst Anbietertyp E-Rezept FdV Anbieter Versicherten Help Desk E-Rezept Anbietertyp E-Rezept FdV AdV																											
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Incident Mgmt	INC	I	A	A/E	A/E	A/E	A	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E
Problem Mgmt	PRO	II	A	A/E	A/E	A/E	A	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E
Change Mgmt	CHG	III	A	A/E	A/E	A/E	A	A	A	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E
Servicekatalog Mgmt	SKM	IV			P																								
Service Level Mgmt	SLM	V		A/E	A/E	A/E				A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	
Request Fulfillment	RF	VI	A	A	A	A	A/E	A/E	A/E	E	A	A	A	A	A/E	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Performance Mgmt	Perf	VII		A	A	A				E	A	A	A	A	A				A	A					A	A	A		
Capacity Mgmt	CapM	XI		A	A					E	A	A	A	A	A				A	A	A	A			A	A	A		
Knowledge Mgmt	KM	VIII	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E
Continual Service Improvement	CSI	XII			A																								
Configuration Mgmt	CM	IX	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E
Notfall Mgmt	NM	X	E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E

812

813 Die Prozesse Servicekatalog Management und Continual Service Improvement sind auf
814 den AZPD beschränkt und werden in nicht-öffentlichen Dokumenten geregelt.

3.3.3.1 Legende

A: Auslöser in INC, PRO, CHG

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

E: Empfänger von INC, PRO, CHG

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

Auslöser und Empfänger im SKM

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

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im SLM

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im RF

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im Perf

Auslöser (A) ist, wer Performancereports sendet.

Empfänger (E) ist die gematik.

A/E: Auslöser und Empfänger im CapM

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

Empfänger (E) ist die gematik (GTI).

A/E: Auslöser und Empfänger im KM

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im CSI

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

Empfänger (E) ist die gematik (GTI).

A/E: Auslöser und Empfänger im CM

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im NM

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

Empfänger (E) stellen einen Notfall-Ansprechpartner bereit.

3.4 Supportkonzept

Aufbauend auf der Servicearchitektur wird nachfolgend das Supportkonzept beschrieben.

3.4.1 Begriffserläuterungen

Supportverantwortung

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

Lösungsverantwortung

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

1st Level Support

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

2nd / 3rd Level Support

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

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

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

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

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

4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer

4.1 Begriffserläuterungen

4.1.1 Anbietertypsteckbrief

Für jeden TI-ITSM-Teilnehmer gibt es jeweils einen Anbietertypsteckbrief in dem die Anforderungen an sie beschrieben sind. Die Anforderungen stammen aus den Betriebsdokumenten (gemKPT_Betr, gemRL_Betr_TI).

Für die Anbieter weiterer Anwendungen gibt es davon abweichend einen Anwendungssteckbrief, in welchem die an ihn gerichteten Anforderungen beschrieben sind. Die betrieblichen Anforderungen stammen aus den Betriebsdokumenten (gemKPT_Betr, gemRL_Betr_TI).

4.2 Allgemeine Anforderungen

4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer

Definition von Serviceleistungen

TIP1-A_6367-02 - Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services

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

TIP1-A_6359-02 - Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter

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

Überwachung

TIP1-A_6360-02 - Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter

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

TIP1-A_6388-02 - Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter für ihre zu verantwortenden Servicekomponenten

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

TIP1-A_6390-02 - Mitwirkung im TI-ITSM durch Anbieter

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

Erreichbarkeit UHD, Meldungsquittung, Status, Weiterleitung**TIP1-A_6389-02 - Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd-Level (SPOCs) der Anbieter**

Anbieter MÜSSEN sicherstellen, dass ihre verantworteten UHDs bzw. SPOCs

- innerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch und telefonisch
 - außerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch
- erreichbar sind.[<=]

TIP1-A_6393-02 - Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen

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

Koordination von Serviceleistung**TIP1-A_6377-02 - Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern**

Anbieter MÜSSEN im Rahmen der Service- und Supporterbringung die erforderlichen Leistungen von produktverantwortlichen Anbietern, Herstellern und Drittanbietern integrieren und koordinieren.[<=]

TIP1-A_6415-02 - Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben

Anbieter MÜSSEN bei der Delegation von Aufgaben an durch sie beauftragte Anbieter, Hersteller oder Drittanbieter weiterhin ihre Serviceverantwortung gegenüber ihren Servicenehmern und der gematik wahrnehmen.[<=]

4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten**TIP1-A_6371-02 - 2nd-Level-Support: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter**

Jeder Anbieter MUSS für die an der TI teilnehmenden anderen Anbieter einen Single-Point-of-Contact (SPOC) benennen über den sein 2nd-Level-Support erreichbar ist.[<=]

4.3 Service Level (vorgangsübergreifend)**4.3.1 Begriffserläuterungen****4.3.1.1 Quantil / Erfüllungsgrad**

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

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

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

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

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

4.3.1.2 Reaktionszeit

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

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

4.3.1.3 Lösungszeit

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

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

4.3.1.4 Verifikationsfrist

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

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

4.3.2 Incident Management

TIP1-A_6420-03 - Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs

Der 1st-Level-UHD eines Anbieters VPN-Zugangsdienst MUSS folgende 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%

* 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.

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 Mitwirkungspflichten 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%
----	---------------------	----	---	----	---	------

* 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.

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

4.3.3 Reporting

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

A_18238 - Service Level - Übermittlung von Performance-Reports

TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß [gemRL_Betr_TI#A_18236] technische Performance-Kenngrößen in Performance-Reports liefern, MÜSSEN den Report spätestens zum 5. Werktag des auf den Berichtszeitraum folgenden Monats vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt übermitteln.[<=]

A_18239-01 - Service Level - Lieferung von Rohdaten-Performance-Reports

TI-ITSM-Teilnehmer, die gemäß [gemRL_Betr_TI#A_18237] technische Performance-Kenngrößen in Rohdaten-Performance-Berichten liefern, MÜSSEN auch für die Rohdaten-Lieferung die ihnen zugewiesene Regelung (SLA) gemäß A_13573 bzw. TIP1-A_7265 für den Prozess Reporting (REP) erfüllen. [<=]

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

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

A_18240 - Reporting der technischen Service Level

TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemSpec_Perf] technische Performance-Kenngrößen erfassen und liefern, MÜSSEN die Werte der Service Level Performance-Kenngrößen gemäß [gemRL_Betr_TI#GS-A_4100, GS-A_4101 und GS-A_5604] einmal im Monat - spätestens zum 13. Werktag des auf den Bewertungszeitraum folgenden Monats - vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt bereitstellen. Der Bewertungszeitraum umfasst einen vollen Kalendermonat.[<=]

A_18241 - Reporting der organisatorischen Service Level

TI-ITSM-Teilnehmer, welche gemäß [gemKPT_Betr] organisatorische Service Level erfüllen, MÜSSEN die Werte der organisatorischen Service Level gemäß [gemRL_Betr_TI#GS-A_4100, GS-A_4101 und GS-A_5604] einmal im Monat - 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

5 Übergreifende Regelungen für betriebliche Kennzahlen für mobile Anwendungen (apps)

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

A_19501 - Funktionsblock App-Check für die Betriebsdatenerfassung

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

Der Funktionsblock "App-Check" MUSS die Identifikatoren der sich verbindenden App [Hersteller-ID, Versions-ID und Build-ID] erfassen und in einem konfigurierbaren Intervall an die Betriebsdatenerfassung übermitteln.
Voreingestellt ist 5 Minuten.[<=]

A_19503 - Erheben von Betriebsdaten von Apps (Anzahl der Verbindungen)

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

A_19504 - Erheben von Betriebsdaten von Apps (Erfolgsermittlung)

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

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

A_19502 - Ausschluss von Apps an der Kommunikation durch Funktionseinheit App-Check

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

A_19728 - Anbieten mobiler Anwendungen (Apps) ausschließlich vom App-Store des Betriebssystems

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

6 Anhang A – Performance-Kenngrößen

Für die Performance-Größen (Tab_gemKPT_Betr_Performance-Groessen) zu den Performance-Dimensionen (Tab_gemKPT_Betr_Performance-Dimensionen) erfassen und reporten die Produkttypen (Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen) für die Schnittstellenoperationen (Tab_gemKPT_Betr_Schnittstellenoperationen) die Performance-Kenngrößen gemäß Tab_gemKPT_Betr_Performance-Kenngroessen. OSCP-Responder liefern Performance-Größen getrennt nach Zertifikatstypen (Tab_gemKPT_Betr_Zertifikatstypen).

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

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

$$Vxx = „V“ + szzp1 + „_“ + szzp2$$

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

Beispiel: PDT08-S01-D3-G10-V0001_0007

Das Zentrale Netz erfasst gemäß [gemSpec_Perf#GS-A_5014] an seinen Sicheren Zentralen Zugangspunkten (SZZP) die Datenmengen getrennt nach Richtungen Rxx. Dabei gibt die Richtung Rxx an, welche Dienstinstanz betroffen ist und ob der Fluss zur Instanz hin (Rz) oder von der Instanz weg (Rv) erfolgt.

Der Bezeichner Rxx setzt sich zusammen aus „Rz“ für die Richtung zur Dienstinstanz hin und „Rv“ für die Richtung von der Dienstinstanz weg sowie einem Bezeichner für die Dienstinstanz. Der Bezeichner für die Dienstinstanz setzt sich aus drei durch „_“ getrennten Teilen zusammen. Einem Bezeichner für den logischen SZZP, einem Bezeichner für den Produkttypen und einem Bezeichner für den Anbieter des Dienstes. Die konkreten Bezeichner für die logischen SZZPs und Anbieter sind mit gematik Betrieb (Operations) abzustimmen. Die Bezeichner für die Produkttypen gibt Tabelle Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen vor.

Beispiel: PDT08-S11-D1-G02-Rv0001_PDT04_ARVTO

Für die VSDM-Produkttypen erfolgt abweichend zu [gemSpec_Perf#GS-A_5014] die Volumenerfassung für die VSDM-Produkttypen pro SZPP in Summe über Anbieter und VSDM-Produkttypen (nur aufgeschlüsselt nach Richtung).

Damit die Syntax der Bezeichner auch für diesen Ausnahmefall erhalten bleibt, wird als Produkttypbezeichner „VSDM“ gesetzt und als Anbieterbezeichner „XXXXX“.

Beispiel: PDT08-S11-D1-G02-Rz0035_VSDM_XXXXX

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

Beispiel: PDT09-S11-D1-G03-VPNK-TI_vpnk1.fra.providerx.de

Tabelle Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Rohdaten zeigt exemplarisch die in zwei Erfassungszeiträumen gemessenen Performance-Daten zu einzelnen Anfragen und Tabelle Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Performance_Kenngrößen die aus diesen generierten Performance-Kenngrößen.

Tabelle 7: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Dimensionen

ID	Performance-Dimension
D1	Last
D2	Bearbeitungszeit
D3	Verfügbarkeit

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
D3-G14R	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit. $[\%*1000]$ in der RU/TU	Integer
D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit. $\frac{[\%]}{[\%]*1000}$	Integer
D3-G16R	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit. $[\%*1000]$ in der RU/TU	Integer

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. $\lceil \frac{\%}{\%} \rceil \cdot 1000$	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. $\lceil \frac{\%}{\%} \rceil \cdot 1000$	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. $\lceil \frac{\%}{\%} \rceil \cdot 1000$	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. $\lceil \frac{\%}{\%} \rceil \cdot 1000$	Integer
D2-G27	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers. [sec]	Integer
D2-G28	Größte Bearbeitungszeit im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quitierten 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	gemProdT_KTR-AdV_Terminal	KTR-AdV-Terminal (<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

PDT53	IdP-Modul	Identity Provider Modul
PDT54	aAdG	Weitere Anwendung aAdG
PDT55	aAdG-NetG-TI	Weitere Anwendung aAdG-NetGTI
PDT56	aAdG-NetG	Weitere Anwendung aAdG-NetG
PDT57	AS-SGW aAdG-NetG	Weitere Anwendung aAdG-NetG (mit aktiver Option Anbieter Anschlusspunkt)

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

Tabelle 11: Tab_[gemKPT Betr UC Anwendungsfallübersicht](#)

ID	Anwendungsfall
A01	ERP*
A02	ERP.UC 2 1
A03	ERP.UC 2 3
A04	ERP.UC 3 1
A05	ERP.UC 3 3
A06	ERP.UC 3 6
A07	ERP.UC 4 1
A08	ERP.UC 4 4
A09	ERP.UC 4 7
A10	IDP*
A11	IDP.UC 1
A12	IDP.UC 2
A13	IDP.UC 3
A14	IDP.UC 4
A15	IDP.UC 5

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)

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

Produkttyp - Schnittstelle				
Performance-Kenngröße	Performance-Grösse	Störungs- ampel	Service- Level- Report	Performance- Report
AdV-Server				
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	
OCSP-Proxy - 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	
TSP-X.509QES - 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	
TSP-X.509nonQES - 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	
TSL-Dienst - 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	
TSL-Dienst - I_TSL_Download				
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	
TSL-Dienst - I_BNetzA_VL_Download::download_VL				
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	
TSP-X.509nonQES - Komponentenzertifikate, CRL-Dienst -- I_CRL_Download				
PDT03 PDT37-S18-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT03 PDT37-S18-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT03 PDT37-S18-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT03 PDT37-S18-D3-G12	Verfügbarkeit pro Monat		x	
Störungssampel				
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	
Namensdienst - I_DNS_Service_Localization				
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	
Namensdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address				
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	

Namensdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_FQDN				
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	
Zeitdienst - I_NTP_Time_Information				
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	
Zentrales Netz				
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	
Zentrales Netz - I_IP_Transport(P::Verbindung)				
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
VPN-Zugangsdienst				
PDT09-S01-D1-G08	Mittlerer Datendurchsatz pro Richtung in Mbit/s im Erfassungszeitraum			
VPN-Zugangsdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address				
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	
VPN-Zugangsdienst - I_NTP_Time_Information				
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	
VPN-Zugangsdienst - I_Secure_Channel_Tunnel				
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			
Sicherheitsgateway KV-Safenet - I_Secure_Access_Bestandsnetz				

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	
Konfigurationsdienst - I_KSRS_Download::get_Updates				
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	
Konfigurationsdienst - I_KSRS_Download::list_Updates				
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	
Intermediär VSDM				
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	
gematik-Root-CA - 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	
KOM-LE Fachdienst				
PDT24-S01-D2-G27	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quitierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quitierten 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	
Verzeichnisdienst – I_Directory_Query				
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	
Verzeichnisdienst				
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	
E-Rezept				
PDT50-A01-D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit			
PDT50-A01-D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit			
PDT50-A01-D3-G14R	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit in RU/TU			
PDT50-A01-D3-G16R	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit in RU/TU			
PDT50-A02-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat			
PDT50-A03-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat			

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

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

	die 99%-Quantilschranke des Produkttyps			
PDT52-S32-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps			
PDT52-S33-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps			

1232

1233

1234

Tabelle 15: Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Rohdaten

Zeitpunkt Anfrage	fehlerfrei bearbeitet: ja/nein	Bearbeitungsdauer [msec]
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_Beispielf_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

1239

7 Anhang B – Verzeichnisse

1240

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		

7.4 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM Teilnehmer	13
Alle TI-ITSM Teilnehmer MÜSSEN die Mitwirkungspflichten nach Tabelle Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM Teilnehmer befolgen. Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM Teilnehmer [≤=]	24
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM	27
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen	33
Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM	33
Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM	35
Tabelle 7: Tab_gemKPT_Betr_Performance Dimensionen	40
Tabelle 8: Tab_gemKPT_Betr_Performance Groessen	40
Tabelle 9: Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen	42
Tabelle 10: Tab_gemKPT_Betr_Schnittstellenoperationen	45
Tabelle 11: Tab_gemKPT_Betr_Zertifikatstypen	46
Tabelle 12: Tab_gemKPT_Betr_Aufrufquelle	47
Tabelle 13: Tab_gemKPT_Betr_Performance Kenngroessen	48
Tabelle 14: Tab_gemKPT_Betr_Beiispiel Rohdaten	65
Tabelle 15: Tab_gemKPT_Betr_Beiispiel_Performance_Kenngroessen	66
Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis	68
Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer	13
Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Mitwirkungspflichten nach Tabelle Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer befolgen. Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer [≤=]	24
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM	27
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen	33
Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM	33
Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM	35
Tabelle 7: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Dimensionen	40
Tabelle 8: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Groessen	40
Tabelle 9: Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen	42
Tabelle 10: Tab_gemKPT_Betr_Schnittstellenoperationen	45
Tabelle 11: Tab_gemKPT_Betr_UC Anwendungsfallübersicht	46
Tabelle 12: Tab_gemKPT_Betr_Zertifikatstypen	47
Tabelle 13: Tab_gemKPT_Betr_Aufrufquelle	47
Tabelle 14: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Kenngroessen	48
Tabelle 15: Tab_gemKPT_Betr_Beiispiel Rohdaten	65

1287	Tabelle 16: Tab gemKPT Betr Beispiel Performance Kenngrößen	66
1288	Tabelle 17: Tab KPT Betr TI 045 Abkürzungsverzeichnis	68
1289		

7.5 Referenzierte Dokumente

7.5.1 Dokumente der gematik

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

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

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, http://tools.ietf.org/html/rfc2119