

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: 3.67.0 CC
Revision: 200885231604
Stand: 02.0330.04.2020
Status: zur Abstimmung freigegeben
Klassifizierung: öffentlich_Entwurf
Referenzierung: gemKPT_Betr

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

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

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
3.6.7.0 CC	02.03.20 04.20		freigegeben Anpassungen gemäß Änderungsliste P22.1 und Scope-Themen aus Systemdesign R4.0.0	gematik

Inhaltsverzeichnis

36	1 Einordnung des Dokumentes	7
37	1.1 Zielsetzung	7
38	1.2 Zielgruppe	7
39	1.3 Geltungsbereich	7
40	1.4 Abgrenzung des Dokuments	7
41	1.5 Methodik	7
42	1.5.1 Anforderungen.....	7
43	2 Grundlagen des Betriebs.....	9
44	2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts	9
45	2.2 Begriffserläuterungen	9
46	2.2.1 Business Servicekatalog.....	9
47	2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog.....	9
48	2.2.3 Organisatorische Service Level.....	9
49	2.2.4 Unterstützungsleistungen aller TI ITSM Teilnehmer	10
50	2.2.5 Service Verzeichnis	10
51	3 Servicekonzept	11
52	3.1 Übergreifendes IT Service Management der TI.....	11
53	3.2 Rollen	11
54	3.2.1 Begriffserläuterungen	11
55	3.2.1.1 Servicenehmer.....	11
56	3.2.2 TI Service.....	12
57	3.2.3 TI ITSM Teilnehmer	12
58	3.2.3.1 Anbieterkonstellationen.....	14
59	3.2.4 DVO.....	16
60	3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI).....	16
61	3.2.6 Serviceverantwortung (SV) der TI ITSM Teilnehmer	17
62	3.2.7 Anbieter	17
63	3.2.8 Betreiber	17
64	3.2.9 Hersteller dezentraler Produkte	17
65	3.2.10 Hersteller zentraler Produkte.....	17
66	3.2.11 gematik Test in der TU.....	18
67	3.2.12 Anwender.....	18
68	3.2.13 Versicherte.....	18
69	3.2.14 Anbieter VPN ZugD.....	18
70	3.2.15 User Help Desk (UHD).....	19
71	3.2.16 Versicherten Help Desk (VHD).....	19
72	3.2.17 Anbieter ePA Aktensystem.....	20
73	3.2.18 Anbieter Service Monitoring	20
74	3.2.19 Anbieter Basis Consumer und KTR Consumer.....	20
75	3.3 Servicemodell.....	21
76	3.3.1 Servicekomponenten	22
77	3.3.2 Servicezerlegung	22
78	3.3.2.1 Legende.....	24

79	3.3.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI].....	25
80	3.3.3.1 Legende.....	26
81	3.4 Supportkonzept.....	27
82	3.4.1 Begriffserläuterungen.....	27
83	3.4.2 Single Point of Contact (SPOC) für TI-ITSM Teilnehmer.....	28
84	4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM Teilnehmer.....	29
85	4.1 Begriffserläuterungen.....	29
86	4.1.1 Anbietertypsteckbrief.....	29
87	4.2 Allgemeine Anforderungen.....	29
88	4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM Teilnehmer.....	29
89	4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten.....	30
90	4.3 Anbieter VPN-Zugangsdienst.....	30
91	4.3.1 Verantwortlichkeiten.....	30
92	4.4 Service Level (vorgangsübergreifend).....	31
93	4.4.1 Begriffserläuterungen.....	31
94	4.4.1.1 Quantil.....	31
95	4.4.1.2 Reaktionszeit.....	31
96	4.4.1.3 Lösungszeit.....	31
97	4.4.1.4 Verifikationsfrist.....	32
98	4.4.2 Incident Management.....	32
99	4.4.3 Reporting.....	38
100	4.4.4 Datenaufbewahrung.....	39
101	5 Anhang A – Performance Kenngrößen.....	41
102	6 Anhang B – Verzeichnisse.....	66
103	6.1 Abkürzungen.....	66
104	6.2 Glossar.....	67
105	6.3 Abbildungsverzeichnis.....	67
106	6.4 Tabellenverzeichnis.....	68
107	6.5 Referenzierte Dokumente.....	69
108	6.5.1 Dokumente der gematik.....	69
109	6.5.2 Weitere Dokumente.....	69
110	1 Einordnung des Dokumentes.....	7
111	1.1 Zielsetzung.....	7
112	1.2 Zielgruppe.....	7
113	1.3 Geltungsbereich.....	7
114	1.4 Abgrenzung des Dokuments.....	7
115	1.5 Methodik.....	7
116	1.5.1 Anforderungen.....	7
117	2 Grundlagen des Betriebs.....	9
118	2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts.....	9

119	2.2 Begriffserläuterungen	9
120	2.2.1 Business-Servicekatalog	9
121	2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog	9
122	2.2.3 Organisatorische Service Level	9
123	2.2.4 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer	10
124	2.2.5 Service-Verzeichnis	10
125	3 Servicekonzept	11
126	3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI	11
127	3.2 Rollen	11
128	3.2.1 Begriffserläuterungen	11
129	3.2.1.1 Servicenehmer	11
130	3.2.2 TI-Service	12
131	3.2.3 TI-ITSM-Teilnehmer	12
132	3.2.3.1 Anbieterkonstellationen	14
133	3.2.4 DVO	16
134	3.2.5 Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	16
135	3.2.6 Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer	17
136	3.2.7 Anbieter	17
137	3.2.8 Betreiber	17
138	3.2.9 Hersteller dezentraler Produkte	17
139	3.2.10 Hersteller zentraler Produkte	17
140	3.2.11 gematik-Test in der TU	18
141	3.2.12 Anwender	18
142	3.2.13 Versicherte	18
143	3.2.14 Anbieter VPN-ZugD	18
144	3.2.15 User Help Desk (UHD)	19
145	3.2.16 Versicherten Help Desk (VHD)	19
146	3.2.17 Anbieter ePA-Aktensystem	20
147	3.2.18 Anbieter Service Monitoring	20
148	3.2.19 Anbieter Basis-Consumer und KTR-Consumer	20
149	3.2.20 Anbieter KOM-LE	21
150	3.2.21 Anbieter Anschlusspunkt am SGW	21
151	3.3 Servicemodell	21
152	3.3.1 Servicekomponenten	22
153	3.3.2 Servicezerlegung	22
154	3.3.2.1 Legende	24
155	3.3.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI]	25
156	3.3.3.1 Legende	26
157	3.4 Supportkonzept	27
158	3.4.1 Begriffserläuterungen	27
159	3.4.2 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer	28
160	4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer	29
161	4.1 Begriffserläuterungen	29
162	4.1.1 Anbietertypsteckbrief	29
163	4.2 Allgemeine Anforderungen	29
164	4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer	29
165	4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten	30
166	4.3 Service Level (vorgangsübergreifend)	31

167	4.3.1 Begriffserläuterungen	31
168	4.3.1.1 Quantil	31
169	4.3.1.2 Reaktionszeit	31
170	4.3.1.3 Lösungszeit	31
171	4.3.1.4 Verifikationsfrist	32
172	4.3.2 Incident Management	32
173	4.3.3 Reporting	38
174	4.3.4 Datenaufbewahrung	39
175	5 Übergreifende Regelungen für betriebliche Kennzahlen für	
176	mobile Anwendungen (apps)	40
177	6 Anhang A- Performance-Kenngrößen	41
178	7 Anhang B – Verzeichnisse	66
179	7.1 Abkürzungen	66
180	7.2 Glossar	67
181	7.3 Abbildungsverzeichnis	67
182	7.4 Tabellenverzeichnis	68
183	7.5 Referenzierte Dokumente	69
184	7.5.1 Dokumente der gematik	69
185	7.5.2 Weitere Dokumente	69

189

1 Einordnung des Dokumentes

1.1 Zielsetzung

191 Das Betriebskonzept legt die Servicearchitektur, Rollen des Betriebs, das
192 Supportkonzept, Service Level und die Leistungen der Teilnehmer der
193 Telematikinfrastruktur (TI) fest.

1.2 Zielgruppe

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

1.3 Geltungsbereich

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

1.4 Abgrenzung des Dokuments

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

- 207 • Verfügbarkeit und Performanceangaben zur TI [gemSpec_Perf],
- 208 • Produkttypspezifikationen und ihren Produkttypsteckbriefen,
- 209 • Servicekataloge
- 210 • Betriebsrichtlinie [gemRL_Betr_TI],
- 211 • Anbietertypsteckbriefe.

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

1.5 Methodik

1.5.1 Anforderungen

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

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

ENTWURF

226

2 Grundlagen des Betriebs

2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts

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

2.2 Begriffserläuterungen

2.2.1 Business-Servicekatalog

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

238 Der Business-Servicekatalog wird in TIP1-A_6367 definiert.

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

2.2.2 Technischer Kennzahlenkatalog

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

TIP1-A_7258 - Definition eines Technischen Kennzahlenkataloges

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

250 [\leq]

TIP1-A_7259 - Mindestinhalte des Technischen Kennzahlenkataloges

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

255 [\leq]

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

257

2.2.3 Organisatorische Service Level

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

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

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

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

268 **2.2.4 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer**

269 Aus Servicenehmersicht ist die Verbindlichkeit der zu leistenden Unterstützungsleistung
270 anderer TI-ITSM-Teilnehmer entscheidend. TI-ITSM-Teilnehmer nehmen definierte Rollen
271 in der TI (Anbieter-Rollen) wahr und müssen entsprechend ihrer Rolle definierte Services
272 unterstützen.

273 Der Tabelle Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer kann entnommen werden, durch
274 welche Anbieter-Rolle eine Unterstützungsleistung für welche Services erfolgt, diese nur
275 optional erfolgt oder ob sie ausbleibt.

276 Die Unterstützungsleistungen gliedern sich auf in

- 277 • eigene Services (E)
- 278 • Unterstützungsservices (U)
- 279 • vermittelnde Unterstützungsservices (V) und
- 280 • optionale Unterstützung (O).

281 **2.2.5 Service-Verzeichnis**

282 In einem Service-Verzeichnis werden alle Service-Kataloge aller TI-ITSM-Teilnehmer
283 zentral aufgeführt.

284 Jeder TI-ITSM-Teilnehmer nimmt am Service-Katalog-Management teil, um Änderungen
285 seines Service-Kataloges gesteuert einzubringen und mit der gematik zu vereinbaren. In
286 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

*) 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.

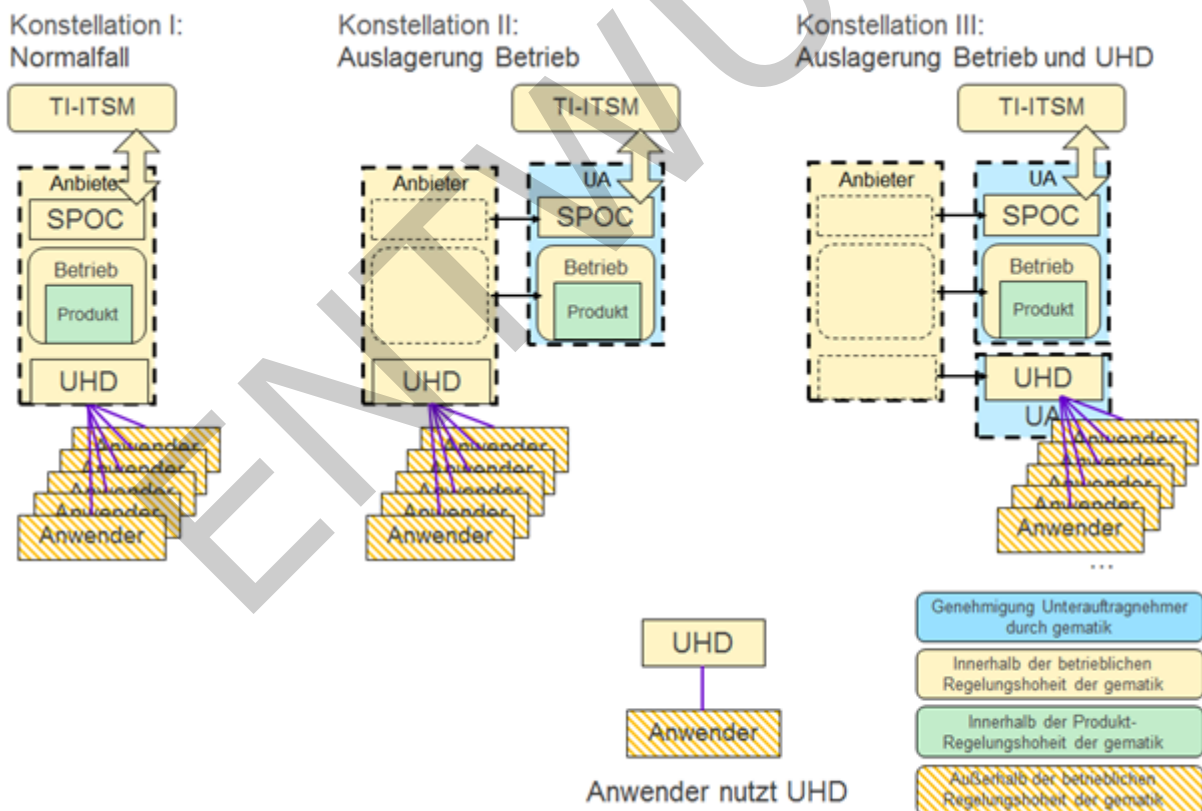


Abbildung 1: Anbieterkonstellation

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 - Mindesterreichbarkeitszeiten im Versichertensupport

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, die lt. TIP1-A_7266 einen UHD besitzen, MÜSSEN im **Versichertensupport** die gleichen Mindesterreichbarkeitszeiten einhalten: Mo – Fr 09:00 – 17:00 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 - Mindesterreichbarkeitszeiten im Anwendersupport

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, die lt. TIP1-A_7266 einen UHD besitzen, MÜSSEN im **Anwendersupport** die gleichen Mindesterreichbarkeitszeiten einhalten: Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen]. [<=]

A_19532 - Erreichbarkeitszeiten im Anwendersupport 24/7

Alle TI-ITSM-Teilnehmer, die lt. TIP1-A_7266 einen UHD 24/7 besitzen, MÜSSEN im **Anwendersupport** die Erreichbarkeitszeiten von 24/7 einhalten Mo - So 0:00 - 24:00Uhr. [<=<=]

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. [<=]

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).

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

460 **3.2.6 Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer**

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

463 **3.2.7 Anbieter**

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

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

472 **3.2.8 Betreiber**

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

476
477 Das Betreiben umfasst Tätigkeiten, wie das

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

484 **3.2.9 Hersteller dezentraler Produkte**

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

490 **3.2.10 Hersteller zentraler Produkte**

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

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

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

502 **3.2.11 gematik-Test in der TU**

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

508 **3.2.12 Anwender**

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

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

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

519 **3.2.13 Versicherte**

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

523 **3.2.14 Anbieter VPN-ZugD**

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

535 Der Anbieter VPN-ZugD stellt seinen Anwendern (Leistungserbringern) ein UHD zur
536 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 Anbietersvertrag 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 und 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 Basis-Consumer und KTR-Consumer keinen Anwender- bzw. Versichertensupport zur Verfügung.

3.2.20 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.

3.2.21 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 dieses Anbieters einer Weiteren Anwendung, welcher seinen Anschluss anderen zur Verfügung gestellt hat, muss der Anschluss gekündigt werden.

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

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

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

662 Das ist nicht nur für die Serviceerbringung notwendig, sondern auch für die betriebliche
663 Unterstützung bei Problemen, Störungen oder betrieblichen Anpassungen im
664 Produktivbetrieb.

665

666 3.3.1 Servicekomponenten

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

671 Die Tabelle Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer zeigt die
672 differenzierten Mitwirkungspflichten von TI-ITSM-Teilnehmern bezüglich der
673 unterstützenden Servicekomponenten (SK).

674

675 3.3.2 Servicezerlegung

676 TI-Services werden in Servicekomponenten zerlegt.

677 **TIP1-A_7266 - Mitwirkungspflichten im TI-ITSM-System**

678 Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Mitwirkungspflichten nach Tabelle
679 Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer befolgen. Tabelle
680 2: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer [\leq]

Eigener Service	E																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													</
-----------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

¹ Die Anbindung der Bestandsnetze erfolgt außerhalb der Regelungshoheit der gematik

² Die SK Signaturdienst neu nicht mehr Option des Anbieters TSP X.509 eGK

³ siehe AFO A_16217 und TIP1-A_7260

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

701 O: Optionale Unterstützung

702 Als optionale Unterstützung (O) werden sämtliche freiwillige Unterstützungsleistungen
703 gemäß vereinbarter Verträge verstanden.

704 3.3.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß 705 [gemRL_Betr_TI]

706 Aufgrund der Mitwirkungs- und Unterstützungsverpflichtungen gemäß Tabelle 3:
707 Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer besteht eine
708 übergreifende Mitwirkungspflicht am TI-ITSM der gematik.

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

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

Mitwirkung in den ITIL-Prozessen: (Aktiv / Passiv)		Anbietertyp																											
		KTR-Adv	VPN-Zugangsdienst	ZPD	VSDM	gemak Test	gemak Betrieb	Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	Anbieter Service Monitoring	Anbietertyp HBA	Anbietertyp SMC-B / HSM-B	Anbieter TSP X.509 nonOES eGK	Anbieter Signaturdienst	Anbietertyp X.509 Root-CA	Anbietertyp TSP CVC eGK	Anbietertyp CVC-Root-CA	Anbietertyp Fachdienst KOM-LE	Anbieter Anschlusspunkt	eAdGNatG	eAdG&aAdGNatG-TI	Anbieter ePA-Aktensystem	Anbietertyp Basis-Consumer	Anbietertyp KTR-Consumer	Anbietertyp SGD_ePA-zentral					
ID#		B	D	E	F	G	H	I	K	L	M	N	Z	O	P	Q	R	Y	S	T	U	V	W	X					
Incident Mgmt	INC	I	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				
Problem Mgmt	PRC	II	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				
Change Mgmt	CHG	III	A/E	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				
Servicecatalog Management	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				
Request Fulfillment	RF	VI	A	A	E	A	A/E	A/E	E	A	A	A	A	A/E	A	E	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				
Capacity Mgmt	Cap	XI	.	A	A	.	.	E	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	.	E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E				
Continual Service Improvement	CSI	XIII	.	.	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				
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	E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E				

Mitwirkung in den ITIL-Prozessen: (Aktiv / Passiv)	ID's	Anbieter KTR-Adv																									
		Anbiertyp VPN-Zugangsdienst																									
		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
Problem Mgmt	PRO	II	A	A	A/E	A/E	A/E	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/E	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	E	A/E	.	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E
Servicekatalog Mgmt	SKM	IV	.	.	P	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
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
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
Performance Mgmt	Perf	VII	A	A	A	A	.	.	E	A	A	A	A	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	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	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
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	E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E

Die Prozesse Servicekatalog Management und Continual Service Improvement sind auf 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 abrufen.

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.

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

744 A/E: Auslöser und Empfänger im CSI

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

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

747 A/E: Auslöser und Empfänger im CM

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

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

752 A/E: Auslöser und Empfänger im NM

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

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

755 **3.4 Supportkonzept**

756 Aufbauend auf der Servicearchitektur wird nachfolgend das Supportkonzept beschrieben.

757 **3.4.1 Begriffserläuterungen**

758 **Supportverantwortung**

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

763 **Lösungsverantwortung**

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

768 **1st Level Support**

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

774 **2nd / 3rd Level Support**

775 2nd/3rd Level Support sind unter einem Single-Point-Of-Contact (SPOC) erreichbar, den
776 jeder Anbieter bereitstellt.

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

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

781 **3.4.2 Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer**

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

ENTWURF

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 Anbieter VPN-Zugangsdienst**4.3.1 Verantwortlichkeiten****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.

4.44.3 Service Level (vorgangsübergreifend)

4.4.14.3.1 Begriffserläuterungen

4.4.1-14.3.1.1 Quantil

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

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

4.4.1-24.3.1.2 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).

4.4.1-34.3.1.3 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 ...).

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

910 **4.4.1.44.3.1.4 Verifikationsfrist**

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

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

916 **4.4.24.3.2 Incident Management**

917

918 **TIP1-A_6420-03** ~~TIP1-A_6420-02~~ - Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs

919 Der 1st-Level-UHD eines Anbieters VPN-Zugangsdienst MUSS folgende
 920 Mindestservicezeiten nach Tab_KPT_Betr_TI_044 unterstützen.

921 **Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen**

Anbieter	MindestservicezeitServicezeit
Anbieter VPN-Zugangsdienst	Mo-Fr 09:00–17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an bundeseinheitlichen Feiertagen]Mo-So 00:00 - 24:00 Uhr

922 [\leq]

923 ~~Darüber hinausgehende Erreichbarkeiten sind marktindividuell zu vereinbaren.~~

924 **TIP1-A_7265-03 - Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-** 925 **Teilnehmersupport zur Haupt- und Nebenzeit**

926 ~~TIP1-A_7265-02 - Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-~~
 927 ~~Teilnehmersupport~~ TI-ITSM-Teilnehmer mit Mitwirkungsverpflichtung zur Haupt- und
 928 Nebenzeit gemäß

929 Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer
 930 TI-ITSM-Teilnehmer Anbieter ePA Aktensystem, Anbieter Schlüsselgenerierungsdienst,
 931 Anbieter HBA und Anbieter SMC-B, Anbieter VPN ZugD, Anbieter ZPD, Fachdienst KOM-
 932 LE, Anbieter Signaturdienst sowie Anbieter TSP X.509 nonQES-eGK MÜSSEN die
 933 folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

934 **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%

* 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

~~A_13573 - Alternative Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport~~ Die TI-ITSM-Teilnehmer ~~Fachdienste VSDM, Anbieter TSP X.509~~

953 ~~nonQES-eGK, Anbieter KTR-AdV, Anbieter CVC-Root, Anbieter Basis-Consumer und~~
954 ~~Anbieter KTR-Consumer sowie Weitere Anwendungen mit Mitwirkungsverpflichtung nur~~
955 ~~zur Hauptzeit gemäß~~
956 ~~Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer~~
957 ~~MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:~~
958

ENTWURF

959 **Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM**

ENTWURF

		PU			TU / RU				
		A	B	C	D	E	F		
	Prozess	Prio	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit (H,N)	Reaktionszeit in h	Lösungszeit/ Umsetzungszeit in h	Servicezeit	Quantil in %
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%

960

	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[<=]

4.4.34.3.3 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. [\leq]

A_18239-01A_18239 - 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. [\leq die für den Monat zu liefernden Berichte spätestens zum 5. Werktag des auf den Berichtszeitraum folgenden Monats vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt liefern. [\leq]]

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. [\leq]

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 - vollständig sowie sachlich und inhaltlich korrekt bereitstellen. Der Bewertungszeitraum umfasst einen vollen Kalendermonat. [\leq]

1024
1025 Die Erfüllung der Reporting-Anforderungen [A_18238, A_18239 sowie A_18240 und
1026 A_18241] wird pro Anforderung im monatlichen Service Level-Reporting ausgewiesen.
1027

1028 **4.4.44.3.4 Datenaufbewahrung**

1029 **TIP1-A_6437 - Datenaufbewahrung von Performancedaten**

1030 Anbieter (ausgenommen ist TSP CVC eGK) MÜSSEN die Performancedaten 6 Monate
1031 aufbewahren.

1032 [\leq]

1033

1034

1035

ENTWURF

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

Sofern die folgenden Anforderungen nicht in fachspezifische Konzepte 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)

Jeder 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 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.[<=]

56 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 SZZP 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.

[Tab_gemSpec_Perf_Performance-Dimensionen](#)

Tabelle 7: Tab_gemKPT_Betr_Performance-Dimensionen

ID	Performance-Dimension
D1	Last
D2	Bearbeitungszeit
D3	Verfügbarkeit

[Tab_gemSpec_Perf_Performance-Groessen](#)

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. [%/1000]	Integer
D3-G14	Verfügbarkeit pro Monat zur Hauptzeit. [%/1000]	Integer
D3-G16	Verfügbarkeit pro Monat zur Nebenzeit. [%/1000]	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. [%/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. [%/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. [%/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. [%/1000]	Integer
D2-G27	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers. [sec]	Integer
D2-G28	Größte Bearbeitungszeit im Erfassungszeitraum, gemessen zwischen dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers. [sec]	Integer
D2-G29	Anzahl der Bearbeitungszeiten mit Überschreitung der Bearbeitungszeitvorgabe.	Integer

1151

1152

Tabelle 9: Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen

ID	Produkttyp	Produkttyp-Name
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
PDT43	gemProdT_Aktensystem_ePA	ePA-Aktensystem
PDT44	gemProdT_Frontend_Vers_ePA	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

1153

1154

Tab_gemSpec_Perf_Schnittstellenoperationen

PDT50	gemProdT_eRP_FD	E-Rezept-Fachdienst
PDT51	gemProdT_eRP_FdV	E-Rezept Frontend des Versicherten
PDT52	gemProdT_IDP-Dienst	Identity Provider Dienst

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

Tab_gemSpec_Perf_Zertifikatstypen

1161 **Tabelle 11: 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)

1162

1163 [Tab_gemSpec_Perf_Aufrufquelle](#)

1164

1165 **Tabelle 12: Tab_gemKPT_Betr_Aufrufquelle**

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

Q1	aus der TI
Q2	aus dem Internet

Tab_gemSpec_Perf_Performance-Kenngrößen

Tabelle 13: 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	
OCSF-Proxy - I_OCSF_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp)				
PDT01-S06-D1-G01-Z20	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT01-S06-D2-G03-Z20	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT01-S06-D2-G04-Z20	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT01-S06-D2-G05-Z20	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT01-S06-D2-G08-Z20	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	

PDT01-S06-D3-G10-Z20	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT01-S06-D3-G11-Z20	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
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			x
PDT02-S06-D2-G03-Z03-Qy	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT02-S06-D2-G04-Z03-Qy	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT02-S06-D2-G05-Z03-Qy	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT02-S06-D2-G08-Z03-Qy	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT02-S06-D3-G10-Z03-Qy	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT02-S06-D3-G11-Z03-Qy	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
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			x
PDT03-S06-D2-G03-Zxx-Qy	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT03-S06-D2-G04-Zxx-Qy	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT03-S06-D2-G05-Zxx-Qy	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT03-S06-D2-G08-Zxx-Qy	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT03-S06-D3-G10-Zxx-Qy	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT03-S06-D3-G11-Zxx-Qy	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
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	
CRL-Dienst - I_CRL_Download				
PDT03-S18-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT03-S18-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT03-S18-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT03-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			x
VPN-Zugangsdienst - I_DNS_Name_Resolution::get_IP_Address				
PDT09-S08-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT09-S08-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x		x
PDT09-S08-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT09-S08-D2-G05	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	x		x
PDT09-S08-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	

PDT09-S08-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT09-S08-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
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	x		x
PDT09-S13-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
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	x		x
PDT09-S15-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x
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			X
PDT09-S15-D1-G06	Anzahl der neu aufgebauten VPN-Tunnel			X
PDT09-S15-D1-G07	Anzahl der abgebauten VPN-Tunnel			x
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			x
PDT21-S01-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	x	x	x
PDT21-S01-D2-G04	Summe der Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x		x
PDT21-S01-D2-G24	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 95%-Quantilschranke des Produkttyps	x	x	x
PDT21-S01-D2-G08	Mittlere Bearbeitungszeit pro Monat		x	
PDT21-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT21-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		x

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 quittierten Übergabe vom KOM-LE Clientmodul an den KOM-LE-Fachdienst des Email-Senders und dem Zeitpunkt der quittierten Übergabe an den	x	x	x

	KOM-LE Fachdienst des Email-Empfängers			
PDT24-S01-D2-G03	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten im Erfassungszeitraum	x	x	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	x
PDT24-S01-D1-G02	Datenmenge (KByte) pro Verbindung und Richtung	x		x
PDT24-S01-D1-G01	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum			x
PDT24-S01-D3-G10	Startzeitpunkt eines Ausfalls	x		x
PDT24-S01-D3-G11	Endezeitpunkt eines Ausfalls	x		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	

Tabelle 14: 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

1173

1174

1175

Tabelle 15: Tab_gemKPT_Betr_Beispiel_Performance_Kenngrößen

TSP-X.509nonQES - I_OCSP_Status_Information::check_Revocation_Status(P::Zertifikatstyp) - HBA-Zertifikate (C.HP.ENC)		
Größe		Wert
Erfassungszeitraum	von	14.07.2014 13:30:00
	bis	14.07.2014 13:34:59
PDT03-S06-D1-G01-Z06	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum	10

PDT03-S06-D2-G03-Z06	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	10
PDT03-S06-D2-G04-Z06	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum	8515
PDT03-S06-D2-G05-Z06	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	0
Erfassungszeitraum	von	14.07.2014 13:35:00
	bis	14.07.2014 13:39:59
PDT03-S06-D1-G01-Z06	Anzahl der Aufrufe im Erfassungszeitraum	11
PDT03-S06-D2-G03-Z06	Anzahl der Summierten Bearbeitungszeiten	10
PDT03-S06-D2-G04-Z06	Summe der Bearbeitungszeiten [msec] im Erfassungszeitraum	9914
PDT03-S06-D2-G05-Z06	Anzahl der Bearbeitungszeiten größer als die 99%-Quantilschranke des Produkttyps	1

1176

1177

67 Anhang B – Verzeichnisse

1178

6.17.1 Abkürzungen

1179

Tabelle 16: 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

1180 6.27.2 Glossar

1181 Das Glossar wird als eigenständiges Dokument (vgl. [gemGlossar]) zur Verfügung
1182 gestellt.

1183 6.37.3 Abbildungsverzeichnis

1184	Abbildung 1: Anbieterkonstellation.....	14
1185	Abbildung 1: Anbieterkonstellation.....	14
1186		

6.47.4 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM Teilnehmer	12
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 [<=]	22
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM	25
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen	32
Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM	32
Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM	35
Tabelle 7: Tab_gemKPT_Betr_Performance Dimensionen	42
Tabelle 8: Tab_gemKPT_Betr_Performance Groessen	42
Tabelle 9: Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen	44
Tabelle 10: Tab_gemKPT_Betr_Schnittstellenoperationen	47
Tabelle 11: Tab_gemKPT_Betr_Zertifikatstypen	48
Tabelle 12: Tab_gemKPT_Betr_Aufrufquelle	48
Tabelle 13: Tab_gemKPT_Betr_Performance Kenngroessen	49
Tabelle 14: Tab_gemKPT_Betr_Beiispiel Rohdaten	63
Tabelle 15: Tab_gemKPT_Betr_Beiispiel_Performance_Kenngroessen	64
Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis	66
Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM Teilnehmer	12
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 [<=]	22
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM	25
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen	32
Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM	32
Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_053 Alternative Service Level (Zeiten) im TI-ITSM	35
Tabelle 7: Tab_gemKPT_Betr_Performance Dimensionen	42
Tabelle 8: Tab_gemKPT_Betr_Performance Groessen	42
Tabelle 9: Tab_gemKPT_Betr_Produkttypen	44
Tabelle 10: Tab_gemKPT_Betr_Schnittstellenoperationen	47
Tabelle 11: Tab_gemKPT_Betr_Zertifikatstypen	48
Tabelle 12: Tab_gemKPT_Betr_Aufrufquelle	48
Tabelle 13: Tab_gemKPT_Betr_Performance Kenngroessen	49
Tabelle 14: Tab_gemKPT_Betr_Beiispiel Rohdaten	63
Tabelle 15: Tab_gemKPT_Betr_Beiispiel_Performance_Kenngroessen	64

1225	Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis	66
1226		

1227 6.5.7.5 Referenzierte Dokumente

1228 6.5.17.5.1 Dokumente der gematik

1229 Die nachfolgende Tabelle enthält die Bezeichnung der in dem vorliegenden Dokument
 1230 referenzierten Dokumente der gematik zur Telematikinfrastruktur. Der mit der
 1231 vorliegenden Version korrelierende Entwicklungsstand dieser Konzepte und
 1232 Spezifikationen wird pro Release in einer Dokumentenlandkarte definiert; Version und
 1233 Stand der referenzierten Dokumente sind daher in der nachfolgenden Tabelle nicht
 1234 aufgeführt. Deren zu diesem Dokument jeweils gültige Versionsnummern sind in der
 1235 aktuellen, von der gematik veröffentlichten Dokumentenlandkarte enthalten, in der die
 1236 vorliegende Version aufgeführt wird.
 1237

[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

1238 6.5.27.5.2 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

1239