gematik
Gesellschaft für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH

Einführung der Gesundheitskarte

Betriebskonzept

Online-Produktivbetrieb ~~(ORSPB 2.1)~~

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.

ENTWURF

Version:	3.0.0 CC
Revision:	\main\rel_online\rel_ors1\rel_opb1\rel_ors2\50
Stand:	16.02.2018
Status:	Entwurf
Klassifizierung:	öffentlich_Entwurf
Referenzierung:	[gemKPT_Betr]

Dokumentinformationen

Änderungen zur Vorversion

Version zum Online-Produktivbetrieb (Stufe 2.1). Die Änderungen zur Vorversion sind gelb markiert.

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Kap./ Seite	Grund der Änderung, besondere Hinweise	Bearbeitung
2.1.0	05.10.17		Initialversion Online-Produktivbetrieb (Stufe 2.1)	gematik
			Ausbau LE-AdV	
2.2.0	18.12.17		freigegeben	gematik
	13.02.18		Überarbeitung: betriebliche Rolle, Schärfung	gematik
3.0.0 CC	16.02.18		zur Abstimmung freigegeben	gematik

ENTWURF

Inhaltsverzeichnis

Dokumentinformationen **2**

Inhaltsverzeichnis **3**

1 Einordnung des Dokumentes **6**

1.1 Zielsetzung **6**

1.2 Zielgruppe **6**

1.3 Geltungsbereich **6**

1.4 Abgrenzung des Dokuments **6**

1.5 Methodik **7**

1.5.1 Anforderungen 7

2 Grundlagen des Betriebs ~~für den Online-Produktivbetrieb~~ **8**

2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts **8**

~~2.2 Einordnung des OPB zu Projekt- und Erprobungsphasen sowie Feldtests~~ **8**

2.3 Begriffserläuterungen **8**

2.3.1 Business-Servicekatalog 8

2.3.2 Technischer Kennzahlenkatalog 8

2.3.3 Organisatorische Service Level 9

~~2.3.4 Anwendungsservice~~ 9

~~2.2.2 Basisservice~~ 9

2.3.5 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer 9

2.3.6 Service-Verzeichnis 10

3 Servicekonzept~~architektur~~ ~~für OPB~~ **11**

3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI **11**

3.2 Rollen **11**

3.2.1 Begriffserläuterungen 11

3.2.1.1 Servicenehmer *11*

3.2.2 TI-Service 12

~~3.2.2.1 TI-Teilnehmer~~ *12*

3.2.3 TI-ITSM-Teilnehmer 12

3.2.4 DVO 14

~~3.2.5 Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI (GBV TI)~~ 14

3.2.6 Gesamtverantwortlicher TI (GTI) 15

3.2.7 ~~Serviceverantwortliche (SV)~~ Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer 15

~~3.2.8 Servicebetriebsverantwortlichen (SBV)~~ 16

3.2.9 Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED) 16

3.2.10 Full-Service-SPED (Service Provider endnutzernahe Dienste und Anbieter VPN-Zugangsdienst gleichzeitig) 18

3.2.11 Anbieter 18

ENTWURF

3.2.12 Hersteller dezentraler Produkte 19
3.2.13 Hersteller zentraler Produkte 19
3.2.14 Gematik Test in der TU 19
3.2.15 Anwender 19
~~3.2.16 Drittanbieter~~ 20

3.3 ~~Servicekonzept und~~ Servicemodell 20
3.3.1 Servicezerlegung ~~OPB~~ 20
3.3.2 Servicekomponenten 21

~~3.4 Servicekonzept~~ 21
~~3.4.1 Begriffserläuterungen~~ 21
~~3.4.1.1 Anwenderkomponente~~ 21
~~3.4.1.2 Serviceeinheit~~ 21
~~3.4.1.3 „TI-nahe“ Anwendungen (anwenderseitig)~~ 22
~~3.4.2 Servicezerlegung OPB~~ 22
3.4.2.1 Legende: 23
3.4.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI] 23
3.4.3.1 Legende: 24

~~3.5 Betreibermodell~~ 30
~~3.5.1 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)~~ 30
~~3.5.2 Anbieter VPN-Zugangsdienst~~ 30
~~3.5.3 Anbieter Zentrale Plattformdienste~~ 31
~~3.5.4 Anbieter „CVC-Root-CA“~~ 32
~~3.5.5 Anbieter „HBA“~~ 32
~~3.5.6 Anbieter „SMC-B / HSM-B“~~ 32
~~3.5.7 Anbieter Fachdienst VSDM~~ 33
~~3.5.8 Anbieter „TSP X.509 nonQES eGK“~~ 33
~~3.5.9 Anbieter „TSP CVC eGK“~~ 34
~~3.5.10 Anbieter „KTR-AdV“~~ 34

3.6 Supportkonzept 34
3.6.1 Begriffserläuterungen 34
3.6.2 Supportstruktur 35
3.6.3 1st Level: User Help Desk (UHD) des SPED 37
~~3.6.4 1st Level: Anbieter HBA und Anbieter SMC-B / HSM-B für Anwender~~ 38
~~3.6.5 1st Level: UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst für Anwender und SPEDs~~ 38
3.6.6 ~~2nd/ 3rd Level:~~ Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~ 38

4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter und SPEDs in OPB~~ 39

4.1 Begriffserläuterungen 39
4.1.1 Anbietertypsteckbrief 39

4.2 Allgemeine Anforderungen 39
4.2.1 Allgemeine Anforderungen für TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter und SPEDs~~ .39
4.2.2 Allgemeine Anforderungen nur für Anbieter von Diensten 41

4.3 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) 41
~~4.3.1 Verantwortlichkeiten~~ 42
~~4.3.2 Serviceleistungen~~ 42

ENTWURF

~~4.3.3 SPED als Servicenehmer~~ 43

4.4 Anbieter VPN-Zugangsdienst 43
~~4.4.1 Verantwortlichkeiten~~ 43
~~4.4.2 Serviceleistungen~~ 44
~~4.4.3 Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer~~ 44

~~4.5 Anbieter Zentrale Plattformdienste~~ 45
~~4.5.1 Anbieter Zentrale Plattformdienste~~ 45
~~4.5.1.1 Verantwortlichkeiten~~ 45
~~4.5.2 Anbieter CVC-Root-CA~~ 46

~~4.6 Anbieter der Leistungserbringerorganisationen~~ 47
~~4.6.1 Anbieter HBA~~ 47
~~4.6.2 Anbieter SMC-B / HSM-B~~ 47

~~4.7 Anbieter der Kostenträger~~ 48
~~4.7.1 Anbieter TSP X.509 nonQES eGK~~ 48
~~4.7.2 Anbieter TSP CVC eGK~~ 49
~~4.7.3 Anbieter Fachdienste VSDM~~ 50

4.8 Service Level (vorgangsübergreifend) 51
4.8.1 Begriffserläuterungen 51
4.8.1.1 Quantil 51
4.8.1.2 Reaktionszeit 51
4.8.1.3 Lösungszeit 51
4.8.1.4 Verifikationsfrist 52
~~4.8.2 Incident Management~~ 52
~~4.8.3 Problem Management~~ 61
~~4.8.4 Change Management~~ 65
4.8.5 Reporting 66
4.8.6 Datenaufbewahrung 66

Anhang A – Verzeichnisse 67

A1 – Abkürzungen 67

A2 – Glossar 68

A3 – Abbildungsverzeichnis 68

A4 – Tabellenverzeichnis 68

A5 – Referenzierte Dokumente 70
A5.1 – Dokumente der gematik 70
A5.2 – Weitere Dokumente 70

ENTWURF

1 Einordnung des Dokumentes

1.1 Zielsetzung

Das Betriebskonzept ~~für den OPB~~ legt die ~~Servicezerlegung~~ Servicearchitektur, Rollen des Betriebs, ~~das Betreibermodell,~~ das Supportkonzept, Service Level und die Leistungen der Teilnehmer der Telematikinfrastruktur (TI)~~, TI-ITSM-Teilnehmer,~~ fest.

1.2 Zielgruppe

Das Dokument richtet sich an die am Betrieb der TI beteiligten Akteure: Anbieter von Betriebsleistungen in der TI (verkürzt hier Anbieter genannt), Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED) und die gematik in ihrer koordinierenden Rolle ~~steuernde und betriebsverantwortliche Teilnehmer am Betrieb der TI~~.

1.3 Geltungsbereich

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

1.4 Abgrenzung des Dokuments

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

- Performanceangaben zur TI [gemSpec_Perf],
- Produkttypspezifikationen und ihren Produkttypsteckbriefen,
- ~~Spezifikationen~~ Verfügbarkeit der ~~Anwendungsservices~~ Services [gemSpec_Perf] und Servicekataloge,
- Betriebsrichtlinie [gemRL_Betr_TI],
- Anbietertypsteckbriefe.

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

ENTWURF

1.5 Methodik

1.5.1 Anforderungen

Anforderungen als Ausdruck normativer Festlegungen werden durch eine eindeutige ID sowie die dem RFC 2119 [RFC2119] entsprechenden, in Großbuchstaben geschriebenen deutschen Schlüsselworte MUSS, DARF NICHT, SOLL, SOLL NICHT, KANN gekennzeichnet.

Sie werden im Dokument wie folgt dargestellt:

⌦ **TIP1-A_0000 <Titel der Afo>**

Text / Beschreibung⌫

Dabei umfasst die Anforderung sämtliche innerhalb der Textmarken angeführten Inhalte.

ENTWURF

2 Grundlagen des Betriebs ~~für den Online-Produktivbetrieb~~

2.1 Gegenstand des Betriebskonzepts

Das Betriebskonzept beschreibt die Servicearchitektur (Servicekonzept~~, Betreibermodell~~, Supportkonzept) sowie die daraus resultierenden Verantwortlichkeiten und Aufgaben für die betrieblichen Rollen ~~im OPB~~.

~~2.2 Einordnung des OPB zu Projekt- und Erprobungsphasen sowie Feldtests~~

~~Der Online-Produktivbetrieb (OPB) wird durch einen Gesellschafterbeschluss gestartet.~~

~~Seit diesem Zeitpunkt können sich Anwendungs- oder Basisservices, auch bei demselben Erprobungsteilnehmer, noch in Erprobung befinden. Im Betriebskonzept ist berücksichtigt.~~

2.3 Begriffserläuterungen

2.3.1 Business-Servicekatalog

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

Der Business-Servicekatalog wird in TIP1-A_6367 definiert.

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

2.3.2 Technischer Kennzahlenkatalog

Der Technische Kennzahlenkatalog enthält alle technischen Kennzahlen zu einem TI-Service. Grundlage sind die in der [gemSpec_Perf] festgelegten Werte. Im Rahmen des Service-Katalog-Managements werden diese Werte zwischen dem TI-ITSM-Teilnehmer und der gematik verhandelt und im TI-ITSM-System hinterlegt.

⌦ **TIP1-A_7258 Definition eines Technischen Kennzahlenkataloges**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN für jeden angebotenen Service Kennzahlen in einem Technischen Kennzahlenkatalog an den Gesamtverantwortlichen TI liefern. ⌫

ENTWURF

⌦ TIP1-A_7259 Mindestinhalte des Technischen Kennzahlenkataloges

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Qualität der angebotenen Services in den Parametern Performance, Bearbeitungszeit, Durchsatz und Verfügbarkeit definieren. ⌫

Hinweis: Die vereinbarten Kennzahlenkataloge werden im TI-ITSM-System veröffentlicht.

2.3.3 Organisatorische Service Level

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

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

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

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

~~2.3.4 Anwendungsservice~~

~~Ein Anwendungsservice beinhaltet eine Funktionalität zur Durchführung von Geschäftsfällen (Beispiel VSDM). Die im OPB bereitgestellten Anwendungsservices werden in Kapitel 3.4.3.2 beschrieben.~~

~~2.2.2 Basisservice~~

~~Basisservices sind anwendungsneutral (Beispiel Verschlüsselung) und werden von verschiedenen Anwendungen genutzt. Sie gehören zu den Grundfunktionen der TI.~~

2.3.5 Unterstützungsleistungen aller TI-ITSM-Teilnehmer

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

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

Die Unterstützungsleistungen gliedern sich auf in

- eigene Services (E)
- Unterstützungsservices (U)

ENTWURF

- vermittelnde Unterstützungsservices (V) und
- optionale Unterstützung (O).

2.3.6 Service-Verzeichnis

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

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

ENTWURF

3 Servicekonzept~~architektur~~ ~~für OPB~~

~~In Kapitel 3.2 werden die Rollen der TI-Teilnehmer (Begriffserläuterung in 3.2.2.1) vorgestellt.~~

~~Im Kapitel 3.4 Servicekonzept werden die im OPB unterstützten Services in Serviceeinheiten zerlegt.~~

~~Im Kapitel 3.5 Betreibermodell werden die TI-Teilnehmer mit ihren Funktionen, Aufgaben und Verantwortungsbereichen verknüpft. Den Anbietern und SPEDs unter den TI-Teilnehmern werden zu verantwortende Serviceeinheiten zugeordnet.~~

~~Im Kapitel 3.6 Supportkonzept wird die gegenseitige Unterstützung der Anbieter und SPEDs dargestellt.~~

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

3.1 Übergreifendes IT-Service-Management der TI

~~Das übergreifende IT-Service-Management (ITSM) für die TI soll dazu beitragen, dass Basis- und Anwendungsservices in definierter Qualität erbracht werden und die TI unter dem Gesichtspunkt der Wirtschaftlichkeit optimiert.~~

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-Teilnehmer dargestellt.

3.2.1 Begriffserläuterungen

3.2.1.1 Servicenehmer

Ein Servicenehmer ~~nimmt~~ nutzt eine Serviceleistung ~~von einem~~ eines TI-ITSM-Teilnehmers ~~Anbieters oder SPEDs~~ ~~entgegen~~. Servicenehmer ~~von Anbieterleistungen~~ können SPEDs, andere Anbieter oder Anwender sein. ~~Servicenehmer von Leistungen, die der SPED erbringt, sind hauptsächlich Anwender.~~

ENTWURF

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. ~~sowie den Anwendern und SPEDs der TI bereitgestellt 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.

~~3.2.2.1 TI-Teilnehmer~~

~~TI-Teilnehmer bezeichnet alle Teilnehmer an der TI (TI-ITSM-Teilnehmer und Anwender) außer den Versicherten~~.

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.

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
SPED	ja
Anbieter KTR-AdV	ja
Full-Service-SPED	ja
Anbieter VPN-Zugangsdienst	ja
Anbieter Zentrale Plattformdienste	ja
Anbieter Fachdienst VSDM	ja
Gematik Test	ja
Gematik Betrieb	ja
Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	ja
Anbieter ~~Fachdienst~~ weiterer ~~gesetzlicher~~ Anwendungen	ja
Anbieter Service Monitoring	ja
Anbieter HBA	ja
Anbieter SMC-B / HSM-B	ja
Anbieter TSP X.509 nonQES eGK	ja

ENTWURF

Rolle (Anbieter/Hersteller/Verantwortliche)	Teilnahme am TI-ITSM
Anbieter TSP X.509 Root-CA	ja
Anbieter TSP CVC eGK	ja
Anbieter CVC-Root-CA	ja
~~Serviceverantwortlicher (SV)~~	~~ja~~
~~Servicebetriebsverantwortlicher (SBV)~~	~~ja~~
~~Gesamtbetriebsverantwortlicher (GBV TI)~~	~~ja~~
Anbieter KOM-LE	ja
Dienstleister vor Ort (DVO)	nein
Hersteller eHealth-KT	nein
Hersteller Mob-KT	nein
Hersteller Konnektor	nein
~~Hersteller TI-nahe[1] Anwendungen~~	~~nein~~
Hersteller Primärsysteme	nein

Die TI-ITSM-Teilnehmer sind Anbieter oder SPEDs 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.

⌦ **TIP1-A_7260 Mindesterreichbarkeitszeiten im Anwendersupport**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN im **Anwendersupport** die gleichen Mindesterreichbarkeitszeiten einhalten:

Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an gesetzlichen Feiertagen]. ⌫

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

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN **untereinander** 24/7 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:

~~[1] TI-nahe Anwendungen siehe Begriffserläuterung in 3.4.1.3~~

ENTWURF

Mo – Fr 09:00 – 17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an gesetzlichen Feiertagen]. Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzeit. ⌫

⌦ **TIP1-A_7263 Produktverantwortung der TI-ITSM-Teilnehmer**

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN sicherstellen, dass im Rahmen der von ihnen zu verantwortenden Servicekomponenten nur von der gematik zugelassene Produkte eingesetzt werden und diese spezifikationskonform betrieben werden.⌫

3.2.4 DVO

~~Bei den~~ Dienstleister~~n~~ vor Ort (DVOs) ~~handelt es sich um~~ sind natürliche Personen. Sie unterstützen den Anwender in allen Belangen hinsichtlich der TI. Sie lösen Probleme im dezentralen Bereich. Störungsmeldungen werden durch den DVO entweder im Rahmen seiner Tätigkeit bei einem SPED oder aber 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.

~~Des Weiteren ist auch der DVO nicht stärker in die Betriebsprozesse der TI integriert als der Anwender.~~

~~3.2.5 Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI (GBV TI)~~

~~Die gematik nimmt gemäß §291a Abs.7 SGB V [2] die Rollen des Gesamtbetriebsverantwortlichen der TI (GBV TI) wahr:~~

- ~~Als GBV TI ist die gematik als Organisation verantwortlich für die strategische Ausrichtung der TI gemäß den Vorgaben des Gesetzgebers und der Gesellschafter der gematik. Sie definiert die TI-übergreifenden Regelungen und Vorgaben, um Interoperabilität, Sicherheit und Verfügbarkeit der TI zu gewährleisten und ist verantwortlich für die Gesamtkoordination der Einführung und Testung der TI und deren kontinuierlicher Weiterentwicklung.~~

- ~~Sie gewährleistet als Organisation die Einhaltung der Interoperabilität, Sicherheit und Verfügbarkeit in der Betriebsphase der TI. Ihr obliegt dabei insbesondere die Steuerung und Koordination der Anbieter von Leistungen im Rahmen zuständigkeitsübergreifender Fragestellungen.~~

~~[2] Der Spitzenverband Bund der Krankenkassen, die Kassenärztliche Bundesvereinigung, die Kassenzahnärztliche Bundesvereinigung, die Bundesärztekammer, die Bundeszahnärztekammer, die Deutsche Krankenhausgesellschaft [...] schaffen die für die Einführung und Anwendung der elektronischen Gesundheitskarte erforderliche interoperable und kompatible Informations-, Kommunikations- und Sicherheitsinfrastruktur (Telematikinfrastruktur). Sie nehmen diese Aufgabe durch **eine Gesellschaft für Telematik** nach Maßgabe des § 291b wahr, die die **Regelungen** zur Telematikinfrastruktur trifft sowie deren **Aufbau und Betrieb** übernimmt.~~

- ~~Sie überwacht den Betrieb der TI und nimmt aktiv an den Prozessen Problem- und Changemanagement sowie Request Fullfillment teil.~~
- ~~Der GBV TI nimmt mitwirkend an den ITIL-Prozessen (siehe [gemRL_Betr_TI]) am TI-ITSM teil.~~

3.2.6 Gesamtverantwortlicher TI (GTI)

Der Gesamtverantwortliche TI (GTI) übernimmt die

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

Diese Rolle liegt gemäß der aktualisierten Rollen-Definition bei der gematik.

Dabei übernimmt die gematik keine operativen Betriebsleistungen.

Diese Leistungen sind von den Anbietern und SPEDs zu erbringen.

3.2.7 ~~Serviceverantwortliche (SV)~~ Serviceverantwortung (SV) der TI-ITSM-Teilnehmer

Die Serviceverantwortung liegt bei dem Anbieter des Services, unabhängig davon, ob er diese selbst betreibt, oder einen Betreiber/Unterauftragnehmer (unter-)beauftragt hat. ~~Serviceverantwortlich für die Anwendungs- und Basisservices in den Ausprägungen SV VSDM, SV weiterer gesetzlicher Anwendungen und SV TI-Plattform ist die gematik:~~

- ~~Die Serviceverantwortlichen (SV) werden über übergreifende Incidents informiert und nehmen aktiv an Problem- und Changemanagement teil.~~
- ~~Der SV initiiert und koordiniert den Entstehungsprozess der Anwendungs- und Basisservices, testet die Services entwickelt sie kontinuierlich weiter.~~
- ~~Der SV verantwortet die Zweckmäßigkeit der definierten Anwendungsservices bzw. der gemeinsam genutzten TI-Plattform-Services (inkl. der Basisservices).~~
- ~~Die SV nehmen mitwirkend an den ITIL-Prozessen [siehe gemRL_Betr_TI] am TI-ITSM teil.~~

~~Die Serviceverantwortung ist grundsätzlich nur einmal je Anwendungs- bzw. Basisservice vorhanden.~~

ENTWURF

~~3.2.8 Servicebetriebsverantwortlichen (SBV)~~

~~Servicebetriebsverantwortlich für die Anwendungs- und Basisservices in den Ausprägungen SBV VSDM, SBV weiterer gesetzlicher Anwendungen und SBV TI-Plattform ist die gematik:~~

- ~~Der Servicebetriebsverantwortliche (SBV) wird über übergreifende Incidents informiert und nimmt aktiv am Problem- und am Changemanagement teil. Der SBV koordiniert die Serviceerbringung in einer Ende-zu-Ende-Betrachtung aus Sicht des Anwenders.~~
- ~~Die SBV nehmen am TI-ITSM der gematik teil.~~

~~Die Servicebetriebsverantwortung ist grundsätzlich nur einmal je Anwendungs- bzw. Basisservice vorhanden.~~

3.2.9 Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED)

Der Service Provider endnutzernahe Dienste (SPED) ist ein Unternehmen, ~~das~~ welches DVO beschäftigt und für die Betreuung der Anwender bei TI-relevanten Themen DVOs einsetzt.

Der SPED unterstützt den Anwender bei der Beschaffung und Installation der dezentralen Komponenten. Er bietet ihm einen User Help Desk (UHD) an. Der UHD unterstützt die Anwender und leitet Anfragen und Störungen, die nicht durch den UHD selbst beantwortet werden können zum 2nd/3rd-Level-Support weiter.

Er kann optional auch Anbieter VPN-Zugangsdienst sein. Darüber hinaus kann der SPED grundsätzlich weitere Dienste anbieten.

Der SPED hat mit der gematik einen Kooperationsvertrag bzgl. seiner beim Anwender anzubietenden Leistungen und seiner betrieblichen Mitwirkungspflichten geschlossen (eine der Voraussetzungen um SPED zu sein) und nimmt am TI-ITSM teil. Der SPED verpflichtet sich im Kooperationsvertrag zur regelmäßigen Schulung seiner als DVO eingesetzten Mitarbeiter.

Der SPED ist für die Erbringung der Unterstützungsleistung gemäß Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer verantwortlich.

~~Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_051 Support- und Serviceverantwortung des SPED~~

~~Service~~	~~Produktverantwortung aus Sicht des SPED~~	~~Zuständige Servicebetriebs-verantwortliche Instanz~~
~~Bereitstellung und Administration vom eHealth-KT (in Produkteinheit mit gSMC-KT)~~	~~Hersteller eHealth-KT~~	~~SBV TIP gematik~~
~~Bereitstellung und Betrieb vom Konnektor (in Produkteinheit mit gSMC-K, FM VSDM, FM NFDM, FM AMTS)~~	~~Hersteller Konnektor~~	~~SBV TIP gematik~~
~~Bereitstellung und Administration vom Mobilen Kartenterminal~~	~~Hersteller Kartenterminal~~	~~SBV TIP gematik~~

ENTWURF

~~Service~~	~~Produktverantwortung aus Sicht des SPED~~	~~Zuständige Servicebetriebs-verantwortliche Instanz~~
~~Integration von HBA und SMC-B in die dezentrale Umgebung~~	~~Anbieter HBA / SMC-B~~	~~SBV TIP gematik~~
~~Anwendung VSDM-Online~~	~~Hersteller Konnektor / Anbieter Fachdienste VSDM / Anbieter Zentrale Plattformdienste~~	~~SBV VSDM gematik~~
~~Anwendung Arzneimittel-Therapie-Sicherheit (AMTS)~~	~~Hersteller Konnektor~~	~~SBV TIP gematik~~
~~Anwendung Notfalldaten-Management (NFDM)~~	~~Hersteller Konnektor~~	~~SBV TIP gematik~~
~~Signatur und Verschlüsselung~~	~~Hersteller Konnektor~~	~~SBV TIP gematik~~
~~Zugang zur TI (Diese Serviceverantwortung umfasst nur die konnektorseitige Konfiguration des Zugangs. Die allgemeine Serviceverantwortung liegt beim Anbieter VPN-Zugangsdienst)~~	~~Hersteller Konnektor / Anbieter VPN-Zugangsdienst~~	~~SBV TIP gematik~~
~~Zugang Bestandsnetze (netztechnische Erreichbarkeit des Bestandsnetzes, aber nicht Verantwortung der Anwendungen im Bestandsnetz)~~	~~Hersteller Konnektor / Anbieter Zentrale Plattformdienste~~	~~SBV TIP gematik~~
~~Sicherer Internetzugang (Diese Serviceverantwortung umfasst nur die konnektorseitige Konfiguration des SIS. Die allgemeine Serviceverantwortung liegt beim Anbieter VPN-Zugangsdienst)~~	~~Hersteller Konnektor / Anbieter VPN-Zugangsdienst~~	~~SBV TIP gematik~~

ENTWURF

~~**Varianten zwischen Anwender und SPED/, AdV-SPED und VPN-Zugangsdienst**~~

~~1. Full-Service-SPED~~

~~Der Full-Service-SPED bietet dem Anwender alle Leistungen im dezentralen Bereich einschließlich der Leitungen des VPN-Zugangsdienstes an. Er bietet einen vollständigen 1st Level Support (UHD) und löst alle Probleme in der LE-Umgebung abschließend. Übergreifende Probleme adressiert er an die Lösungsverantwortlichen Teilnehmer über das TI-ITSM-System~~

~~2. VPN-Zugangsdienst und SPED (optional) separat~~

~~Der Leistungserbringer hat getrennt Regelungen mit dem Anbieter VPN-Zugangsdienst und optional mit einem SPED getroffen.~~

~~Sofern beauftragt übernimmt der SPED im Auftrag des Anwenders (LE) die Beschaffung, Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der dezentralen Komponenten .~~

~~Bei Fragen und Störungen wendet sich der Anwender (LE) an den UHD des SPED – sofern beauftragt –, ansonsten an den UHD des VPN-ZugD, der diese entweder in Eigenverantwortung löst oder zur Lösungsunterstützung an andere Anbieter über das TI-ITSM-System weiterleitet.~~

3.2.10 Full-Service-SPED (Service Provider endnutzernahe Dienste und Anbieter VPN-Zugangsdienst gleichzeitig)

Der Service Provider endnutzernahe Dienste (Kapitel 3.2.9) kann optional auch Anbieter VPN-Zugangsdienst sein. Tritt der SPED ausschließlich in genau dieser Konstellation (SPED und Anbieter VPN-Zugangsdienst) auf, nimmt er die Rolle des Full-Service-SPED ein.

Diese Rolle ist aus Anwendersicht zu begrüßen, da der Full-Service-SPED alle Themen im dezentralen Bereich abschließend aus einer Hand bearbeitet.

3.2.11 Anbieter

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

Anbieter koordinieren gegenüber ihren Servicenehmern im Rahmen ihrer Service- und Supportverantwortung ~~ihre~~ die Hersteller der von ihnen angebotenen Produkte und nachgelagerte Anbieter ~~sowie benötigte Zulieferungen von weiteren Anbietern der TI oder Drittanbietern~~.

ENTWURF

~~Anbieter bündeln zudem die im Rahmen der TI-ITSM-Prozesse anfallenden Informationen (z.B. Reporting, Statusinformationen) der nachgelagerten Anbieter oder Hersteller und geben diese konsolidiert an den SBV weiter.~~

~~Die Rollen der Anbieter werden in Kapitel 3.2 für die einzelnen Serviceeinheiten definiert.~~

3.2.12 Hersteller dezentraler Produkte

~~Der Begriff Hersteller bezeichnet ausschließlich Produktverantwortliche und wird nur für dezentrale Produkte benutzt.~~

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

3.2.13 Hersteller zentraler Produkte

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

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

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

3.2.14 Gematik Test in der TU

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

3.2.15 Anwender

Anwender sind natürliche Personen oder Organisationen, welche die Services der TI nutzen und dadurch ~~i. d. R.~~ einen Mehrwert für sich oder ihren Geschäftsprozess erwarten.

Anwender im Kontext der TI sind für die bestimmungsgemäße Nutzung der Systeme verantwortlich. Insofern tragen sie die Betriebsverantwortung für die dezentralen Produkte.

Handelt es sich beim Anwender um eine Organisation, z.B. ein Krankenhaus, trägt die Organisation die Betriebsverantwortung und nicht die einzelnen Anwender, die die TI nutzen.

~~3.2.16 Drittanbieter~~

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

3.3 ~~Servicekonzept und~~ Servicemodell

~~Das Servicekonzept beschreibt die Abhängigkeiten der Serviceeinheiten der für den OPB definierten Anwendungs- und Basisservices.~~

Anhand der fachlogischen Abhängigkeiten werden die ~~Leistungs~~Servicebeziehungen zwischen allen TI-ITSM-Teilnehmern ~~Anbietern und SPEDs~~ aufgezeigt und ~~Dienstgeber und Dienstnehmer~~ 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 ~~Anbietern und SPEDs~~ definieren ~~die~~ alle Leistungen, die sie ~~ihren~~ anderen Servicenehmern zur Verfügung stellen in einem Business-Servicekatalog. ~~und spezifizieren definieren benötigte TI-nahe Leistungen anderer Serviceerbringer (Technischer 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.

~~Der jeweilige Anbieter bzw. SPEDs ist in der Verantwortung, dass alle zur seiner Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Anbieter bzw. SPED zu definieren sind.~~

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

3.3.1 Servicezerlegung ~~OPB~~

~~Services der TI~~ TI-Services werden in Servicekomponenten zerlegt. ~~Die Komposition mehrere Servicekomponenten zu Serviceeinheiten wird hier nicht weiter betrachtet und kann von jedem Anbieter individuell organisiert werden.~~

3.3.2 Servicekomponenten

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

Die Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer zeigt die differenzierten Mitwirkungspflichten von TI-ITSM-Teilnehmern ~~Anbietern und SPEDs in der Art, welche Services und~~ bezüglich der unterstützenden Servicekomponenten (SK) ~~Serviceeinheiten er unterstützen muss~~.

~~3.4 Servicekonzept~~

~~Das Servicekonzept beschreibt die Abhängigkeiten der Serviceeinheiten der für den OPB definierten Anwendungs- und Basisservices.~~

~~Anhand der fachlogischen Abhängigkeiten werden die Leistungsbeziehungen zwischen Anbietern und SPED aufgezeigt und Dienstgeber und Dienstnehmer benannt.~~

~~Anbieter und SPED definieren die Leistungen, die sie ihren Servicenehmern zur Verfügung stellen (Business-Servicekatalog) und spezifizieren benötigte TI-nahe Leistungen anderer Serviceerbringer (Technischer Servicekatalog).~~

~~Der jeweilige Anbieter bzw. SPED ist in der Verantwortung, dass alle zu seiner Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Anbieter bzw. SPED zu definieren sind.~~

~~3.4.1 Begriffserläuterungen~~

~~3.4.1.1 Anwenderkomponente~~

~~Als Anwenderkomponenten werden die physischen Endprodukte bezeichnet, welche der Anwender benötigt, um die TI-Services zu nutzen (beispielsweise Konnektor, eHealth-KT). Die Anwenderkomponenten werden in der Betriebsumgebung des Anwenders betrieben bzw. genutzt.~~

~~3.4.1.2 Serviceeinheit~~

~~Der Begriff „Serviceeinheit“ wird hierarchisch verwendet:~~

- ~~Er fasst alle Leistungen eines Anbieters oder SPEDs zusammen, die notwendig sind, um TI-Services, Anwenderkomponenten oder Anwendungen der TI zur Nutzung bereitzustellen.~~
- ~~Er bezeichnet den Betrieb einzelner oder Gruppen von Produkttypen.~~

~~Serviceeinheiten werden in Kapitel 3.4 festgelegt.~~

ENTWURF

~~3.4.1.3 „TI-nahe“ Anwendungen (anwenderseitig)~~

~~Zu den TI-nahen Anwendungen gehören solche, die nicht zur TI gehören, aber mit der TI interagieren. Beispiele sind der Auth-Client, der für die Anmeldung an einem KZV-Portal mit einem HBA benutzt werden kann oder der QES-Client.~~

~~3.4.2 Servicezerlegung OPB~~

~~Die Tabelle 3 Tab_KPT_Betr_TI_053 zeigt die Mitwirkungspflichten eines Anbieters in der Art, welche Services und Serviceeinheiten er unterstützen muss.~~

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

Alle TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Mitwirkungspflichten nach Tabelle Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer befolgen. ⌫

Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer

Eigener Service	E
Unterstützungsservice	U
Vermittelnder Unterstützungsservice	V
Unterstützung optional	O
Keine verpflichtende Verbindung	.

Serviekomponenten (SK)	ID's	Anbietertyp SPED	Anbietertyp KTR-AdV	Anbietertyp Full-Service-SPED	Anbietertyp VPN-Zugangsdienst	Anbieter ZPD	Fachdienst VSDM	gematik Test	gematik Betrieb	Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	Anbieter weitere Anwendungen	Anbieter Service Monitoring	Anbietertyp HBA	Anbietertyp SMC-B / HSM-B	Anbieter TSP X.509 nonQES eGK	Anbietertyp X.509 Root-CA	Anbietertyp TSP CVC eGK	Anbietertyp CVC-Root-CA	Anbietertyp Fachdienst KOM-LE
	ID's	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
SK FD VSDM	1	V	V	V	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	V	.	V	.	.
SK Signatur und Verschlüsselung	2	O	U	O	.	V	.	.	.	.	.	.	V	V	V	.	V	.	E
SK Zugang zur TI	3	.	.	E	E	V	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Sicherer Internetzugang	4	.	.	E	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK VPN-Zugangsdaten bereitstellen	5	.	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Konnektor Konfigurationsservice des LE	6	E	.	E	U	V	.	.	.	.	.	.	.	V	.	.	.	.	.
SK mobiles Kartenterminal Konfigurationsservice	7	E	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK eHealth-Kartenterminal Konfigurationsservice	8	E	.	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Administration PVS des LE	9	U	.	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK initiale Integration SMC-B des LE	10	U	.	U	U	.	.	.	.	.	.	.	U	U	.	.	.	.	.
SK Einbindung Bestandsnetze	11	U	.	U	U	U	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Konfigurationsdienst	12	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Verzeichnisdienst	13	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	U
SK Zentrales Netz	14	.	.	V	V	E	U	.	.	.	U	.	.	.	U	.	.	.	U
SK Zeitdienst	15	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Namensdienst	16	.	.	V	V	E	U	.	.	.	U	.	.	.	.	.	.	.	U
SK TSL Dienst	17	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	U	U	U	.	.	U	.
SK Sicherheitsgateway	18	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
SK Intermediär	19	.	.	V	V	E	V	.	.	.	.	.	.	.	U	.	.	.	.
SK CVC Root CA	20	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.
SK TSP CVC	21	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	E	E	.	.	E	U	.
SK X.509 Root CA	22	.	.	V	V	E	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.
SK TSP X.509 QES HBA	23	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	E	.	.	.	.	.	.
SK TSP X.509 nonQES	24	.	.	V	V	E	V	.	.	.	.	.	E	E	E	U	.	.	.
SK OCSP Responder	25	.	.	V	V	E	E	.	.	.	.	.	E	E	E	.	.	.	.
Anbieten eines User Help Desks (UHD)		E	.	E	E	.	.	.	.	.	.	.	E	E	.	.	.	.	E

ENTWURF

3.4.2.1 Legende:

E: eigener Service

Als eigener Service (E) wird der durch den Anbieter bestimmungsgemäß angebotene Service verstanden. Dieser kann einem konkreten Anbieter ~~nur durch einen Anbietertypen verantwortet und ihm~~ zugeordnet werden.

U: Unterstützungsservice

Als Unterstützungsservice (U) wird die aktive Mitwirkung für eigene und fremde Services bezeichnet, die für das Erbringen der eigenen Dienstleistung notwendig ist.

V: Vermittelnd~~t~~er Anwendungsservice

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

O: Optionale Unterstützung

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

3.4.3 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM gemäß [gemRL_Betr_TI]

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

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

Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM

ENTWURF

Mitwirkung in den ITIL-Prozessen: (Aktiv / Passiv)			Anbietertyp SPED	Anbietertyp KTR-AdV	Anbietertyp Full-Service-SPED	Anbietertyp VPN-Zugangsdienst	Anbieter ZPD	Fachdienst VSDM	gematik Test	gematik Betrieb	Gesamtverantwortlicher TI (GTI)	Anbieter weitere Anwendungen	Anbieter Service Monitoring	Anbietertyp HBA	Anbietertyp SMC-B / HSM-B	Anbieter TSP X.509 nonQES eGK	Anbietertyp X.509 Root-CA	Anbietertyp TSP CVC eGK	Anbietertyp CVC-Root-CA	Anbietertyp Fachdienst KOM-LE
		ID's	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
Incident Mgmt	INC	I	A/E	A	A/E	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
Problem Mgmt	PRO	II	A/E	A	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
Change Mgmt	CHG	III	A/E	A	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
Service Catalogue Management	SCM	IV											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
Request Fulfillment	RF	VI	A	A	A	A	E	A	A/E	A/E	A/E	A	E	A	A	A	A/E	A	A/E	A
Performance Mgmt	Perf	VII	.	.	A	A	A	A	.	.	.	.	A	A	A	A	.	.	.	A
Knowledge Mgmt	KM	VIII	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E	A/E
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
Notfall Mgmt	NM	X	.	.	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

3.4.3.1 Legende:

~~A: aktive Beteiligung in INC, PRO, CHG~~

~~Eine aktive Beteiligung (A) ist gegeben, wenn Incidents, Problems oder Changes eröffnet werden.~~

~~P: passive Beteiligung in INC, PRO, CHG~~

~~Eine passive Beteiligung (P) ist dann gegeben, wenn Incidents, Problems oder Changes zugewiesen werden und die vollständige Mitarbeit gewährleistet ist.~~

~~A/P: aktive und passive Beteiligung in SLM~~

~~Eine passive Beteiligung (P) im Servicelevel Management liegt durch die Erbringung und zeitnahe Einhaltung seiner Services und durch Teilnahme an Servicelevel-Reviews vor.~~

~~A/P: aktive und passive Beteiligung in RF, Perf~~

~~Im Requestfulfillment liegt eine aktive (A) Beteiligung vor, wenn Services bei anderen Anbietern beauftragt werden und eine passive (P) Beteiligung, wenn der Anbieter einen Servicekatalog führt und Services anbietet. Eine aktive Mitarbeit beim Performance Management (A) liegt dann vor, wenn Performancereports gesendet werden.~~

~~A/P: aktive und passive Beteiligung in KM, CM, NM~~

~~Eine aktive (A) Mitarbeit im Knowledge Management entsteht durch Einstellen von Artikeln in der Wissensdatenbank. Passiv (P) ist dagegen deren Abruf.~~

~~Im Configuration Management liegt eine aktive Mitarbeit (A) vor, wenn Reports gesendet werden, in denen die Konfigurationen der verwendeten Produkte dargestellt werden. Eine passive (P) Mitarbeit stellt das Empfangen von Konfigurationsvorgaben und deren Umsetzung dar z.B. im Zuge eines CR's oder Changes. Eine Teilnahme aktiv und passiv~~

~~(A/P) im Notfallmanagement erfolgt durch die Teilnahme am EMC (Emergency Management Committee).~~

A: Auslöser in INC, PRO, CHG

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

E: Empfänger von INC, PRO, CHG

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

Auslöser und Empfänger im SCM

Auslöser (A) ist, wer Änderungen im Service Catalogue Management einbringt.
Empfänger (E) ist, wer Änderungen im Service Catalogue Management aufnimmt.

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 beauftragt.

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

A/E: Auslöser und Empfänger im Perf

Auslöser (A) ist, wer Performancereports sendet.

A/E: Auslöser und Empfänger im KM

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im CM

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

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

A/E: Auslöser und Empfänger im NM

Auslöser (A) und Empfänger (E) sind alle Teilnehmer am EMC (Emergency Management Committee).

~~3.4.3.2 Servicekatalog~~

~~Den Anwendern des OPB werden von der Telematikinfrastruktur folgende Leistungen zur Verfügung gestellt:~~

ENTWURF

~~**Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_003 Servicekatalog der TI in OPB**~~

~~**Art des Service**~~	~~**Service**~~
~~TI-nahe Anwendungen (optional)~~	~~QES-Client~~
	~~Auth-Client~~
~~Basisservices~~	~~Signatur und Verschlüsselung~~
	~~Zugang Bestandsnetze~~
	~~Sicherer Internetzugang~~
	~~Zugang zur TI~~
~~Anwendungsservices~~	~~VSDM~~
	~~weitere gesetzliche Anwendungen~~

~~Die Anwenderkomponenten (Konnektor, eHealth-KT, mob-KT) werden durch den Anwender erworben. Sie werden von der gematik spezifiziert und zugelassen~~.

~~3.4.3.3 Zerlegung Anwendungsservice VSDM~~

~~Die an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte, Einrichtungen, Zahnärzte und Psychotherapeuten sind gesetzlich verpflichtet (§ 291 Abs. 2b SGB V), die vorgelegte eGK bei jeder erstmaligen Inanspruchnahme von Leistungen im Quartal auf Gültigkeit und Aktualität der Versichertendaten (online) zu prüfen. Die Prüfung wird durch das Primärsystem des Anwenders initiiert.~~

~~Krankenhäuser nutzen im stationären Bereich die Versichertenstammdaten für die elektronische Datenübertragung an die Krankenkassen nach § 301 SGB V. Für den stationären Bereich besteht keine gesetzliche Verpflichtung zur Online-Prüfung der Versichertenstammdaten auf der eGK. Die Krankenhäuser können aber mit ihren Krankenhausinformationssystemen (KIS) die Dienste der Krankenkassen zur Online-Prüfung nutzen.~~

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

~~**Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_004 Funktionalitäten des VSDM**~~

~~**Funktionalität**~~
~~Online-Prüfung mit Lesen der VSD und ggf. Aktualisierung~~
~~Online-Prüfung der VSD (Standalone-Szenario) und ggf. Aktualisierung~~
~~Lesen der VSD~~

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

~~Der Anwendungsservice VSDM besteht aus den Serviceeinheiten:~~

~~**Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_005 Serviceeinheiten des Service VSDM**~~

~~**Serviceeinheit**~~	~~**Beteiligte Produkttypen**~~
~~SE Fachdienst VSDM~~	~~Fachdienst VSDD, Fachdienst CMS, Fachdienst UFS~~
~~SE VPN-Zugangsdienst~~	~~VPN-Zugangsdienst, Intermediär~~
~~SE SMC-B / HSM-B~~	~~Personalisierte SMC-B / HSM-B,~~ ~~TSP CVC SMC-B / HSM-B~~
~~SE eGK~~	~~Personalisierte eGK,~~ ~~TSP X.509 nonQES~~
~~SE TSP CVC eGK~~	~~TSP CVC eGK.~~
~~SE Zentrale Plattformdienste~~[3]	~~Zentrales Netz TI~~ ~~Zeitdienst~~ ~~Namensdienst~~ ~~TSL Dienst~~ ~~TSP CVC (für Komponenten)~~ ~~TSP X.509 nonQES (für Komponenten)~~ ~~gematik Root CA~~ ~~OCSP Proxy~~ ~~Intermediär~~
~~SE eHealth KT~~	~~eHealth KT~~
~~SE Mob KT~~	~~Mob KT und Fachmodul VSDM im Mob KT~~
~~SE Konnektor~~	~~Konnektor und Fachmodul VSDM im Konnektor~~
~~SE CVC-Root-CA~~	~~CVC-Root~~

~~3.4.3.4 Zerlegung Basisservice Signatur und Verschlüsselung~~

~~Der Basisservice „Signatur und Verschlüsselung“ stellt dem Anwender die folgenden in der [gemKPT_Arch_TIP] beschriebenen „Leistungen der TI-Plattform in der Außensicht“ als Service zur Verfügung:~~

~~**Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_008 Funktionalitäten der Signatur / Verschlüsselung**~~

~~**Funktionalität**~~
~~Qualifizierte elektronische Signatur~~
~~Einfache digitale elektronische Signatur~~
~~Ver- und Entschlüsselung~~

---

[3] ~~Die zur Serviceeinheit Zentrale Plattformdienste gehörenden Produkttypen sind im Kapitel 3.5.3 dargestellt.~~

ENTWURF

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

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

~~**Tabelle 9: Tab_KPT_Betr_TI_009 Serviceeinheiten des Service Signatur / Verschlüsselung**~~

~~**Serviceeinheit**~~	~~**Beteiligte Produkttypen**~~
~~SE VPN-Zugangsdienst~~	~~VPN-Zugangsdienst~~
~~SE HBA~~	~~Personalisierter HBA,~~ ~~TSP CVC HBA,~~ ~~TSP X.509 nonQES HBA,~~ ~~TSP X.509 QES HBA~~
~~SE SMC-B / HSM-B~~	~~Personalisierte SMC-B / HSM-B,~~ ~~TSP CVC SMC-B / HSM-B,~~ ~~TSP X.509 nonQES SMC-B / HSM-B,~~
~~SE Zentrale Plattformdienste~~	~~Zentrales Netz TI~~ ~~Zeitdienst~~ ~~Namensdienst~~ ~~TSL Dienst~~ ~~TSP CVC (für Komponenten)~~ ~~TSP X.509 non QES (für Komponenten)~~ ~~gematik Root CA~~ ~~OCSP Proxy~~
~~SE eHealth-KT~~	~~eHealth-KT~~
~~SE Konnektor~~	~~Konnektor~~
~~SE CVC-Root-CA~~	~~CVC-Root-CA~~
~~SE Mob-KT~~	~~Mob-KT~~

~~3.4.3.5 Zerlegung Basisservice „Zugang Bestandsnetze“~~

~~Weitere Anwendungen und Netze können durch den Basisservice „Zugang Bestandsnetze“ auch zukünftig genutzt werden.~~

~~Der Basisservice „Zugang Bestandsnetze“ besteht aus folgenden Serviceeinheiten:~~

~~**Tabelle 10: Tab_KPT_Betr_TI_010 Serviceeinheiten des Service „Zugang Bestandsnetze“**~~

~~**Serviceeinheit**~~	~~**Beteiligte Produkttypen**~~
~~SE VPN-Zugangsdienst~~	~~VPN-Zugangsdienst~~
~~Zentrale Plattformdienste~~	~~Zentrales Netz TI~~ ~~Zeitdienst~~ ~~Namensdienst~~ ~~TSL Dienst~~

ENTWURF

~~Serviceeinheit~~	~~Beteiligte Produkttypen~~
	~~TSP X.509 non QES (für Komponenten)~~ ~~gematik Root CA~~ ~~OCSP Proxy~~ ~~Sicherheitsgateway Bestandsnetze~~
~~SE Konnektor~~	~~Konnektor~~
~~SE SMC-B / HSM-B~~	~~Personalisierte SMC-B / HSM-B,~~ ~~TSP X.509 nonQES SMC-B / HSM-B (für Registrierung am VPN-ZugD)~~

~~3.4.3.6 Zerlegung Basisservice „Sicherer Internetzugang“~~

~~Neben dem sicheren Zugang in die Telematikinfrastruktur bietet der Basisservice „Sicherer Internetzugang“ die Möglichkeit, über einen sicheren Zugang in das Internet zu gelangen.~~

~~Die Nutzung des sicheren Internetzugangs ist für den Anwender optional. Voraussetzung für die Nutzung des Basisservices „Sicherer Internetzugang“ ist ein Internetanschluss beim Anwender.~~

~~Hierzu stellt der Basisservice „Sicherer Internetzugang“ die folgende in der [gemKPT_Arch_TIP] beschriebene „Leistung der TI-Plattform in der Außensicht“ als Service zur Verfügung:~~

- ~~Sicherer Internetzugang~~

~~Der Basisservice „Sicherer Internetzugang“ besteht aus Leistungen folgender Serviceeinheiten:~~

~~**Tabelle 11: Tab_KPT_Betr_TI_011 Serviceeinheiten des Basisservice „Sicherer Internetzugang“**~~

~~Serviceeinheit~~	~~Beteiligte Produkttypen~~
~~SE VPN-Zugangsdienst~~	~~VPN-Zugangsdienst~~
~~Zentrale Plattformdienste~~	~~Zentrales Netz TI~~ ~~Zeitdienst~~ ~~Namensdienst~~ ~~TSL Dienst~~ ~~TSP X.509 non QES (für Komponenten)~~ ~~gematik Root CA~~ ~~OCSP Proxy~~ ~~Sicherheitsgateway Bestandsnetze~~
~~SE Konnektor~~	~~Konnektor~~
~~SE SMC-B / HSM-B~~	~~Personalisierte SMC-B / HSM-B,~~ ~~TSP X.509 nonQES SMC-B / HSM-B (für Registrierung am VPN-ZugD)~~

ENTWURF

~~3.5 Betreibermodell~~

~~Das Betreibermodell regelt die Verantwortlichkeiten der Anbieter und SPEDs in OPB.~~

~~3.5.1 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)~~

~~Der SPED verantwortet gegenüber den Anwendern die in Tabelle 12 dargestellten Services sowie den Aufbau der dezentralen Umgebung bei dem Anwender und die Integration von HBA und SMC-B / HSM-B in die dezentrale Umgebung des Anwenders.~~

~~Der SPED stellt den Anwendern einen UHD zur Verfügung und ist an das TI-ITSM angebunden.~~

~~Darüber hinaus kann der SPED weitere optionale Services anbieten.~~

~~⌧ TIP1-A_6365 Serviceeinheiten des SPED~~

~~Der SPED MUSS die Serviceeinheiten gemäß~~

~~**Tabelle 12: Tab_KPT_Betr_TI_012 Serviceeinheiten des SPED**~~

~~Servicegruppe~~	~~Serviceeinheit~~
~~Anwender-komponenten (auch Bereitstellung)~~	~~eHealth-KT inkl. der gSMC-KT (personalisiert)~~
	~~Mob-KT~~
	~~Konnektor inkl. der gSMC-K (personalisiert) und Fachmodul VSDM~~
~~Basisservices~~	~~Signatur und Verschlüsselung~~
	~~Zugang Bestandsnetze~~
	~~Sicherer Internetzugang~~
	~~Zugang zur TI~~
~~Anwendungsservices~~	~~VSDM~~
	~~weitere gesetzliche Anwendungen~~

~~verantworten. Im Bereich der Krankenhäuser und angegliederter Einrichtungen umfasst die Anforderung nur diejenigen Serviceeinheiten, die ein SPED (der sich weiterer Dienstleister bedienen kann) jeweils verantwortet. ⌫~~

~~3.5.2 Anbieter VPN-Zugangsdienst~~

~~Der Anbieter VPN-Zugangsdienst stellt dem Anwender die Serviceleistungen nach Tabelle 13 bereit.~~

~~⌧ TIP1-A_6366 Serviceeinheiten des Anbieters VPN-Zugangsdienst~~

~~Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS die Serviceeinheiten gemäß~~

~~**Tabelle 13: Tab_KPT_Betr_TI_013 VPN-Zugangsdienst Services**~~

~~Art des Service~~	~~Service~~

ENTWURF

~~Art des Service~~	~~Service~~
~~VPN-Zugangsdienst~~	~~Serverseitige Bereitstellung des VPN-Zugangsdienstes, Bereitstellung eines eigenen Intermediärs oder unter Nachnutzung eines bereits zugelassenen Intermediärs~~
~~Weiterleitung von Störungsmeldungen, die den zentralen Plattformdienst betreffen.~~	~~Signatur und Verschlüsselung~~
	~~Zugang Bestandsnetze~~
	~~Sicherer Internetzugang~~
	~~Zugang zur TI~~
	~~VSDM~~

~~verantworten.~~ ~~⌫~~

~~Zu den weiteren Aufgaben des Anbieters „VPN-Zugangsdienst“ zählen der 1st Level Support in Form eines UHD. Liegt eine Störung im Verantwortungsbereich der zentralen Plattformdienste der TI aber nicht in seinem eigenen, so leitet er es über das TI-ITSM zur Klärung weiter.~~

~~3.5.3 Anbieter Zentrale Plattformdienste~~

~~Der Anbieter Zentrale Plattformdienste verantwortet die in Tabelle 14 dargestellten Serviceeinheiten.~~

~~⌦ **TIP1-A_6368 Serviceeinheiten des Anbieters Zentrale Plattformdienste**~~

~~Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS die Serviceeinheiten gemäß~~

~~**Tabelle 14: Tab_KPT_Betr_TI_014 Serviceeinheiten zentrale Plattformdienste**~~

~~Serviceeinheit~~	~~Zugehörige Produkttypen~~
~~SE Verzeichnisdienst~~	~~Verzeichnisdienst~~
~~SE Zentrales Netz~~	~~Zentrales Netz~~
~~SE Zeitdienst~~	~~Zeitdienst~~
~~SE Namensdienst~~	~~Namensdienst~~
~~SE TSL Dienst~~	~~TSL Dienst~~
~~SE TSP CVC (für Komponenten)~~	~~TSP CVC (für Komponenten)~~
~~SE TSP X.509 non QES (für Komponenten)~~	~~TSP X.509 non QES (für Komponenten)~~
~~SE Root CA~~	~~gematik Root CA~~
~~SE Störungsampel~~	~~Störungsampel~~
~~SE Konfigurationsdienst~~	~~Konfigurationsdienst~~
~~SE OCSP Proxy~~	~~OCSP Proxy~~
~~SE Sicherheitsgateway~~	~~Sicherheitsgateway Bestandsnetze~~

ENTWURF

~~Serviceeinheit~~	~~Zugehörige Produkttypen~~
~~SE Intermediär~~	~~Intermediär~~

~~verantworten.~~

~~3.5.4 Anbieter „CVC-Root-CA"~~

~~Der Anbieter „CVC-Root-CA" verantwortet die in Tabelle 15 dargestellten Serviceeinheiten.~~

~~**TIP1-A_6369 Serviceeinheiten des Anbieters CVC-Root-CA**~~

~~Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS die Serviceeinheiten gemäß~~

~~**Tabelle 15: Tab_KPT_Betr_TI_015 Serviceeinheit CVC Root-CA**~~

~~Serviceeinheit~~	~~Zugehörige Produkttypen~~
~~CVC-Root (für G1)~~	~~CVC Root CA~~
~~CVC-Root (für G2)~~	~~CVC Root CA~~

~~verantworten.~~

~~3.5.5 Anbieter „HBA"~~

~~Der Anbieter „HBA" verantwortet die in Tabelle 16 dargestellten Serviceeinheiten.~~

~~**TIP1-A_6373 Serviceeinheiten des Anbieters HBA**~~

~~Der Anbieter HBA MUSS die Serviceeinheiten gemäß~~

~~**Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_016 Serviceeinheiten Anbieter HBA**~~

~~Serviceeinheit~~	~~Zugehörige Produkttypen~~
~~SE Herausgabe personalisierter HBA~~	~~n.A.~~
~~SE TSP CVC HBA~~	~~TSP CVC HBA~~
~~SE TSP X.509 nonQES HBA~~	~~TSP X.509 nonQES HBA~~
~~SE TSP X.509 QES HBA~~	~~TSP X.509 QES HBA~~

~~verantworten.~~

~~3.5.6 Anbieter „SMC-B / HSM-B"~~

~~Der Anbieter „SMC-B / HSM-B" verantwortet die in Tabelle 17 dargestellten Serviceeinheiten.~~

~~**TIP1-A_6374 Serviceeinheiten des Anbieters „SMC-B / HSM-B"**~~

~~Der Anbieter „SMC-B / HSM-B" MUSS die Serviceeinheiten gemäß~~

ENTWURF

~~**Tabelle 17: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B**~~

~~Serviceeinheit~~	~~Zugehörige Produkttypen~~
~~SE SMC-B~~	~~n.A.~~
~~SE HSM-B [optionales Angebot]~~	~~n.A.~~

~~verantworten.~~

~~**TIP1-A_6394 Optionale Serviceeinheiten des Anbieters „SMC-B / HSM-B“**~~

~~Der Anbieter „SMC-B / HSM-B“ KANN die Serviceeinheiten gemäß~~

~~**Tabelle 18: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B**~~

~~Serviceeinheit~~	~~Zugehörige Produkttypen~~
~~SE TSP CVC (für SMC-B/HSM-B[optional])~~	~~TSP CVC (für HSM-B/SMC-B)~~
~~SE TSP X.509 nonQES (für SMC-B/HSM-B[optional])~~	~~TSP X.509 nonQES (für HSM-B/SMC-B)~~

~~verantworten.~~

~~3.5.7 Anbieter Fachdienst VSDM~~

~~Basierend auf der im Kapitel 3.4.3.3 dargestellten Zerlegung des Services VSDM verantwortet der Anbieter Fachdienst VSDM die ihm in Tabelle 19 zugeordneten Serviceeinheiten.~~

~~**TIP1-A_6375 Serviceeinheiten des Anbieters Fachdienst VSDM**~~

~~Der Anbieter Fachdienst VSDM MUSS die Serviceeinheiten gemäß~~

~~**Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_018 Serviceeinheiten FD VSDM**~~

~~Serviceeinheit~~	~~Zugehörige Produkttypen~~
~~SE FD VSDM~~	~~VSDD, CMS, UFS~~

~~verantworten.~~

~~3.5.8 Anbieter „TSP X.509 nonQES eGK“~~

~~Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK verantwortet die Serviceeinheit TSP X.509 nonQES eGK.~~

~~**TIP1-A_6380 Serviceeinheiten des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK**~~

ENTWURF

~~Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS die Serviceeinheiten gemäß~~

~~**Tabelle 20: Tab_KPT_Betr_TI_046 Serviceeinheit „X.509 nonQES eGK“**~~

~~Serviceeinheit~~	~~Zugehörige Produkttypen~~
~~SE TSP X.509 nonQES eGK (inkl. OCSP-Responder)~~	~~TSP X.509 nonQES eGK (inkl. OCSP-Responder)~~

~~verantworten.~~

~~3.5.9 Anbieter „TSP CVC eGK”~~

~~Der Anbieter TSP CVC eGK verantwortet die Serviceeinheit TSP CVC eGK.~~

~~**TIP1-A_6384 Serviceeinheiten des Anbieters TSP CVC eGK**~~

~~Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS die Serviceeinheiten gemäß~~

~~**Tabelle 21: Tab_KPT_Betr_TI_047 Serviceeinheit TSP CVC eGK**~~

~~Serviceeinheit~~	~~Zugehörige Produkttypen~~
~~SE TSP CVC eGK~~	~~TSP CVC eGK~~

~~verantworten.~~

~~3.5.10 Anbieter „KTR-AdV”~~

~~Der Anbieter der Anwendungen der Versicherten der Kostenträger nutzt Services der TI – stellt aber keine eigenen Services anderen Anbietern der TI zur Verfügung. Die Serviceerbringung für die Versicherten ist nicht Bestandteil der Betrachtung durch das Betriebskonzept.~~

3.6 Supportkonzept

Aufbauend auf der Servicearchitektur wird nachfolgend das Supportkonzept ~~für OPB~~ beschrieben.

3.6.1 Begriffserläuterungen

Supportverantwortung

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

Lösungsverantwortung

ENTWURF

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

1st Level Support

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

2nd / 3rd Level Support

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

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

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

3.6.2 Supportstruktur

3.6.2.1 Varianten zwischen Anwender, SPED und VPN-Zugangsdienst

1. Full-Service-SPED

   Der Full-Service-SPED bietet dem Anwender alle Leistungen im dezentralen Bereich einschließlich der Leistungen des VPN-Zugangsdienstes an. Er bietet einen vollständigen 1st Level Support (UHD) und löst alle Probleme in der LE-Umgebung abschließend. Übergreifende Probleme adressiert er an die Lösungsverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer über das TI-ITSM-System.

2. VPN-Zugangsdienst (verpflichtend) und SPED (optional) separat

   Der Leistungserbringer hat getrennt Regelungen mit dem Anbieter VPN-Zugangsdienst und optional mit einem SPED getroffen.

   Sofern beauftragt übernimmt der SPED im Auftrag des Anwenders (LE) die Beschaffung, Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der dezentralen Komponenten.

   Bei Fragen und Störungen wendet sich der Anwender (LE) an den **UHD** des SPED – sofern beauftragt –, ansonsten an den UHD des VPN-ZugD, der diese entweder in Eigenverantwortung löst oder zur Lösungsunterstützung an andere Anbieter über das TI-ITSM-System weiterleitet.

3.6.2.2 Anwendersupport

Die folgende Abbildung zeigt den Support für den Anwender. Es gibt drei farblich unterschiedene Varianten:

ENTWURF

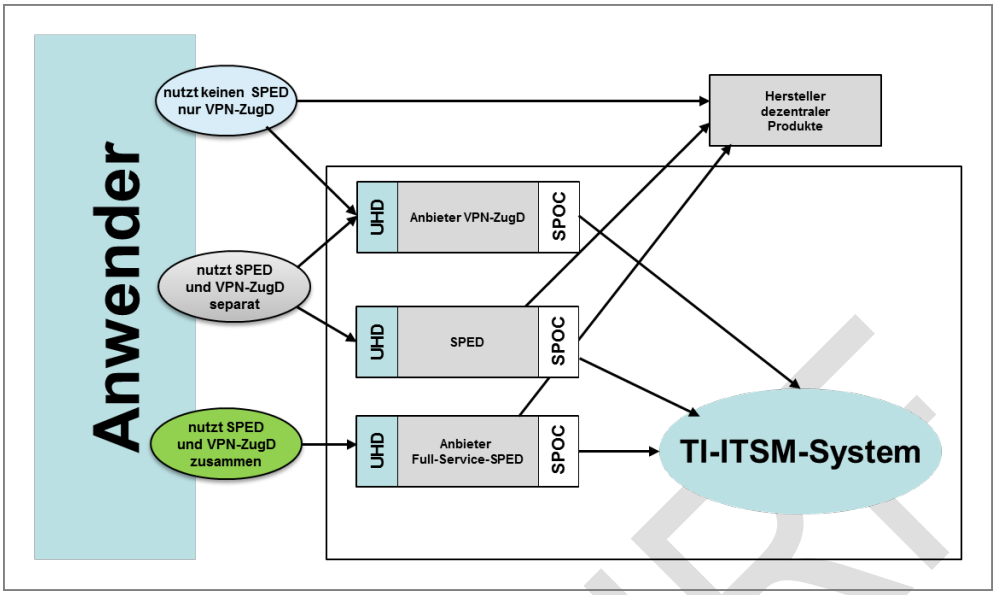

Abbildung 1: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders

3.6.2.3 Prozessübergreifende Kommunikation

Für die TI-ITSM-Prozesse nach den übergreifenden Richtlinien zum Betrieb der TI erfolgt die übergreifende Kommunikation der TI-ITSM-Teilnehmer ~~SPEDs und der Anbieter~~ über das „TI-ITSM-~~Tool~~ System“.

Die drei Varianten sind in der folgenden Tabelle detaillierter dargestellt:

Tabelle 22: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht

Support-model	Beauftragt	Service
Full-Service (grün)	SPED	Der SPED ist für den kompletten Support des Anwenders zuständig. Er ist außerdem selbst auch Anbieter des VPN-Zugangsdienstes oder kooperiert mit einem. Folgende zwei Varianten sind möglich: a. SPED ist gleichzeitig auch Anbieter VPN-Zugangsdienst b. Der SPED kooperiert mit einem Anbieter VPN-Zugangsdienst.
SPED, VPN (rot)	SPED+VPN	Der SPED ist für den Support des Anwenders zuständig mit Ausnahme des VPN-Zugangsdienstes, den der Anwender separat beauftragt.
VPN (blau)	„Selfservice“ + VPN, oder DVO + VPN	Der VPN-Zugangsdienst leitet alle Anfragen ~~zu Basis- und Anwendungsservices (gesetzliche Anwendungen)~~ an den serviceverantwortlichen Anbieter ~~Zentrale Plattformdienste~~ weiter. Störungen auf dezentraler Seite löst der VPN-Zugangsdienst nicht.

ENTWURF

3.6.2.4 Übersicht der 1st- und 2nd/3rd-Level-Supportstruktur im TI-ITSM

Die folgende Abbildung zeigt ~~den 1st-Level- und 2nd/3rd-Level-Support~~ die Supportstruktur im TI-ITSM:

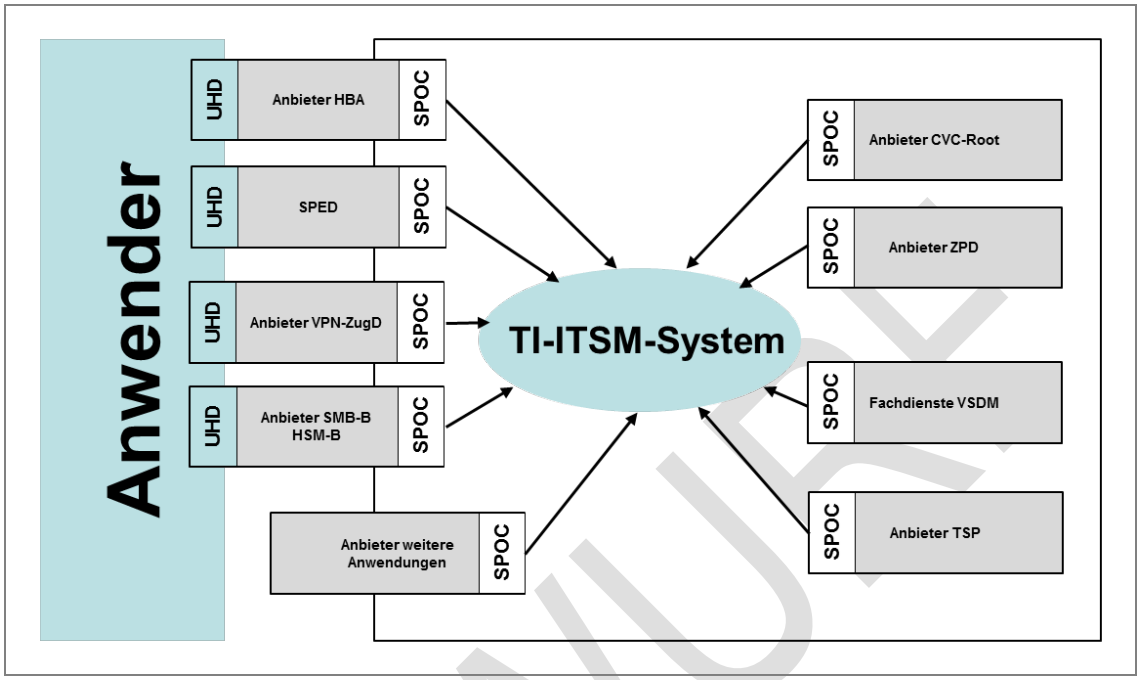

Abbildung 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur ~~des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support~~ UHD / SPOC / TI-ITSM-Teilnehmer

Alle am TI-ITSM teilnehmenden **Anbieter** etablieren jeweils einen Single-Point-of-Contact (SPOC) ~~sowohl für den nachgelagerten Anwendersupport (im Sinne eines 2nd/3rd-Level-Supports) als auch für den erforderlichen wechselseitigen Anbieter-Support~~.

Die **SPED**s und die Anbieter **VPN-Zugangsdienst** stellen für ihre Anwender einen 1st-Level-Support inklusive UHD bereit.

Die **Versicherten** erhalten den 1st-Level-Support durch die Anbieter der eGK. Dies liegt außerhalb des TI-ITSM.

Die 1st-Level-UHD von HBA, SMC-B / HSM-B liegen außerhalb der TI.

3.6.3 1st Level: User Help Desk (UHD) des SPED

Mit dem SPED wird in einem Kooperationsvertrag die Bereitstellung eines UHD als zentrale Kommunikationsschnittstelle für Supportanfragen der Anwender vereinbart.

Der UHD verantwortet die Behebung von Störungen, die der Anwender gemeldet hat, sowie die Bearbeitung von allgemeinen Anfragen der Anwender/DVO im 1st Level Support zu den Basisservices:

- Signatur und Verschlüsselung,
- Zugang Bestandsnetze,
- Sicherer Internetzugang,

ENTWURF

- Zugang zur TI,

zu den Anwendungsservices:

- Versichertenstammdatenmanagement (VSDM)
- weitere ~~gesetzliche~~ Anwendungen

und zu Bereitstellung und Betrieb von Konnektor, eHealth-KT und Mob-KT sowie ~~die (optionalen) TI-nahen~~ weiteren Anwendungen.

Kann die Lösung nicht im 1st Level Support erfolgen, erfolgt eine Weitergabe an den 2nd/3rd-Level-Support über den SPOC des lösungsverantwortlichen Anbieters über das TI-ITSM-System.

~~3.6.4 1st Level: Anbieter HBA und Anbieter SMC-B / HSM-B für Anwender~~

~~Unterstützung für konkreten Supportbedarf, wie z. B. Entstörung oder Verlust eines HBA oder einer SMC-B / HSM-B, erhalten die Anwender von ihren zuständigen Anbietern HBA und SMC-B / HSM-B. Diese Kommunikation erfolgt außerhalb der TI.~~

~~3.6.5 1st Level: UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst für Anwender und SPEDs~~

~~Für einen Anbieter VPN-Zugangsdienst ist die Bereitstellung eines UHD Voraussetzung für die Anbieterzulassung.~~

~~Der UHD verantwortet die Behebung von durch den Anwender gemeldeten Störungen des VPN-Zugangsdienstes sowie die Bearbeitung von allgemeinen Anfragen der Anwender/DVO im 1st Level Support zu den Services:~~

- ~~Sicherer Internetzugang,~~
- ~~Zugang Bestandsnetze und~~
- ~~allen zentralen Diensten der TI.~~

~~Kann die Lösung nicht im 1st Level Support erfolgen, erfolgt eine Weitergabe an den 2nd/3rd-Level-Support über den SPOC des lösungsverantwortlichen Anbieters.~~

3.6.6 ~~2nd/ 3rd Level:~~ Single-Point-of-Contact (SPOC) für TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter~~

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

4 Verantwortlichkeiten und Leistungen TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbieter und SPEDs in OPB~~

~~Nachfolgend werden die Verantwortlichkeiten und Leistungen der Anbieter und SPEDs dargestellt.~~

~~Für die beschriebenen Leistungsgegenstände wird davon ausgegangen, dass die zu erbringenden Inbetriebnahmeleistungen (Test, Zulassung) für den OPB erbracht wurden.~~

4.1 Begriffserläuterungen

4.1.1 Anbietertypsteckbrief

Für jeden TI-ITSM-Teilnehmer ~~Anbietertyp und für die SPEDs~~ 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 ein 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 ~~Anbieter und SPEDs~~

Definition von Serviceleistungen

⌦ **TIP1-A_6367 Definition eines Business-Servicekatalog der angebotenen TI Services**

Anbieter und SPEDs 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 Definition der notwendigen Leistung anderer Anbieter durch Anbieter und SPEDs**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN sicherstellen, dass alle zu ihrer Serviceerbringung notwendigen Leistungen anderer Anbieter im Sinne eines Servicekataloges der unterstützenden Services definiert sind. ⌫

Überwachung

⌦ **TIP1-A_6360 Kontrolle bereitgestellter Leistungen durch Anbieter und SPEDs**

ENTWURF

Anbieter und SPEDs MÜSSEN die von anderen ~~an OPB~~ beteiligten Anbietern an sie bereitgestellten Leistungen bezüglich deren Eignung im Betrieb kontrollieren und Optimierungsbedarf der gematik mitteilen.⌫

⌦ **TIP1-A_6388 Bereitstellung eines lokalen IT-Service-Managements durch Anbieter und SPEDs für ihre zu verantwortenden Serviceeinheiten**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN für die von ihnen verantworteten Serviceeinheiten ein lokales ITSM etablieren.⌫

⌦ **TIP1-A_6390 Mitwirkung im TI-ITSM durch Anbieter und SPEDs**

Anbieter und SPEDs 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 ~~OPB~~ nachkommen.⌫

Erreichbarkeit UHD, Meldungsquittung, Status, Weiterleitung

⌦ **TIP1-A_6389 Erreichbarkeit der 1st-Level (UHD), 2nd/3rd-Level (SPOCs) der Anbieter und SPEDs**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN sicherstellen, dass ihre verantworteten UHDs bzw. SPOCs (entsprechend Abb_KPT_Betr_02)

- innerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch und telefonisch
- außerhalb der vereinbarten Servicezeiten elektronisch

erreichbar sind.⌫

⌦ **TIP1-A_6393 Verantwortung für die Weiterleitung von Anfragen**

Anbieter und SPED MÜSSEN von ihnen nicht lösbare Anwenderanfragen/Störungsmeldungen an den lösungsverantwortlichen Anbieter delegieren.⌫

Servicequalitäten

~~⌦ **TIP1-A_6392 Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der 1st-Level-UHDs**~~

~~Anbieter und SPEDs mit 1st-Level UHDs MÜSSEN eine marktkonforme Supportqualität in deutscher Sprache in Wort und Schrift anbieten und der gematik anhand der hier benannten Indikatoren berichten:~~

- ~~Erstlösungsquote,~~
- ~~Meldungsannahmezeit,~~
- ~~Auflegerquote.⌫~~

Koordination von Serviceleistung

⌦ **TIP1-A_6377 Koordination von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern**

Anbieter und SPEDs MÜSSEN im Rahmen der Service- und Supporterbringung die erforderlichen Leistungen von produktverantwortlichen Anbietern, Herstellern und Drittanbietern integrieren und koordinieren. ⌫

ENTWURF

⌦ **TIP1-A_6415 Fortgeführte Wahrnehmung der Serviceverantwortung bei der Delegation von Aufgaben**

Anbieter und SPEDs 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_6370 Erzielen eines hohen Qualitätsanspruchs der SPOCs**~~

~~Die durch Anbieter benannten SPOCs MÜSSEN Supportqualität in deutscher Sprache in Wort und Schrift anbieten und der gematik anhand der hier benannten Indikatoren berichten:~~

- ~~Lösungsquote,~~
- ~~Meldungsannahmezeit.~~ ⌫

⌦ **TIP1-A_6371 2nd/ 3rd-Level-Support: Single-Point-of-Contact (SPOC) für Anbieter**

Jeder Anbieter MUSS für die an der TI teilnehmenden anderen Anbieter/SPEDs einen Single-Point-of-Contact (SPOC) benennen über den sein 2nd/3rd-Level-Support erreichbar ist. ⌫

4.3 Service Provider Endnutzernahe Dienste (SPED)

Kooperationsvertrag und Beschäftigung eines DVO

⌦ **TIP1-A_6456 Regelmäßige Schulungen der DVO durch den SPED**

Der SPED MUSS seine als DVO eingesetzten Mitarbeiter bzgl. des Einsatzes für die TI regelmäßig schulen, um eine hohe Qualität der DVOs zu gewährleisten. ⌫

⌦ **TIP1-A_6457 Vorlage eines Mustervertrages durch den SPED**

Der SPED MUSS vor Abschluss des Kooperationsvertrages mit der gematik einen Mustervertrag als SPED gegenüber dem Leistungserbringer der gematik zur Prüfung vorlegen. ⌫

⌦ **TIP1-A_6372 Kooperationsvertrag mit der gematik**

Der SPED MUSS mit der gematik einen Kooperationsvertrag bzgl. seiner beim Anwender anzubietenden Leistungen und seiner betrieblichen Mitwirkungspflichten abschließen. ⌫

⌦ **TIP1-A_6410 Verpflichtung zur Dokumentation von Service Levels im Anwendersupport des SPED**

Der SPED MUSS die Service Level im Anwendersupport gegenüber der gematik dokumentieren und die gematik über Änderungen informieren. Hierbei MUSS der

ENTWURF

SPED 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 auf ihrer Homepage zu veröffentlichen.

~~4.3.1 Verantwortlichkeiten~~

~~⌦ **TIP1-A_6438 Betriebsverantwortung des SPED**~~

~~Der SPED MUSS gegenüber dem Anwender Support für die in Tab_KPT_Betr_TI_012 Serviceeinheiten des SPED dargestellten Serviceeinheiten zur Verfügung stellen. ⌧~~

⌦ **TIP1-A_6387 Produktverantwortung des SPED**

Der SPED MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm zu verantwortenden Serviceeinheiten nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden. ⌧

User Help Desk

~~⌦ **TIP1-A_6391 Bereitstellung eines 1st Level User Help Desk durch den SPED**~~

~~Der UHD eines SPED MUSS~~

- ~~die Behebung von durch den Anwender gemeldeten Störungen sowie~~
- ~~die Bearbeitung von Anfragen der Anwender/DVO im 1st Level Support~~

~~für die für die von ihm verantworteten Serviceeinheiten und die damit verbundenen Fragen zu eGK, HBA und SMC-B/HSM-B sicherstellen. ⌧~~

~~4.3.2 Serviceleistungen~~

~~⌦ **TIP1-A_6379 Supportleistungen des SPED**~~

~~Der SPED MUSS im Rahmen seiner vertraglichen Beziehung zu einem Anwender Support für die von ihm verantworteten Serviceeinheiten leisten. ⌧~~

~~⌦ **TIP1-A_6416 Aktivierung zusätzlicher Zugänge zu Bestandsnetzen**~~

~~Der SPED MUSS die Aktivierung der Zugänge zu für neu zu nutzende Bestandsnetze durchführen. ⌧~~

⌦ **TIP1-A_6396 Vor-Ort-Support bei Anwendern durch den SPED**

Der SPED MUSS sicherstellen, dass bei Bedarf Supportleistungen beim Anwender vor Ort durchgeführt werden können. ⌧

~~⌦ **TIP1-A_6362 Aufbau und Integration der Anwendungskomponenten in die dezentrale Umgebung des Anwenders**~~

ENTWURF

~~Der SPED MUSS den Aufbau der Anwendungskomponenten in die dezentrale Umgebung und die Integration von HBA und SMC-B / HSM-B in die dezentrale Umgebung des Anwenders durchführen.~~

~~**TIP1-A_6363 Unterstützung optionaler Services**~~

~~Der SPED KANN dem Anwender optionale Service, wie z.B. die Unterstützung von TI-nahen Anwendungen anbieten.~~

~~**TIP1-A_6378 Annahme von Störungsmeldungen und Anfragen durch den UHD des SPED**~~

~~Der SPED MUSS sicherstellen, dass sein UHD alle Meldungen und Anfragen von Anwendern für die von ihm verantworteten Serviceeinheiten annimmt und bearbeitet.~~

~~**TIP1-A_6395 Informationen über den Bearbeitungsstatus**~~

~~Die SPED MÜSSEN den Bearbeitungsstatus von Vorgängen an den betroffenen Anwender auf Anfrage mitteilen.~~

~~4.3.3 SPED als Servicenehmer~~

~~**TIP1-A_6381 Nutzung der Leistungen anderer Anbieter durch den SPED**~~

~~Der SPED MUSS zur Serviceerbringung die von den folgenden Anbietern angebotenen Dienste nutzen:~~

- ~~Anbieter VPN-Zugangsdienstes,~~
- ~~Anbieter zentrale Plattformdienste,~~
- ~~Anbieter Fachdienst VSDM,~~
- ~~Anbieter TSP X.509 nonQES eGK,~~
- ~~Anbieter TSP CVC eGK~~
- ~~Anbieter HBA~~
- ~~Anbieter SMC-B / HSM-B,~~
- ~~weitere gesetzliche Anwendungen.~~

4.4 Anbieter VPN-Zugangsdienst

~~4.4.1 Verantwortlichkeiten~~

~~**TIP1-A_6440 Serviceverantwortung des Anbieters VPN-Zugangsdienst für die Serviceeinheit**~~

~~Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheit gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen.~~

ENTWURF

~~**TIP1-A_6382 Produktverantwortung des Anbieters VPN-Zugangsdienst**~~

~~Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm zu verantwortenden Serviceeinheit nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.~~

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.

~~4.4.2 Serviceleistungen~~

~~**TIP1-A_6383 Der Anbieter VPN-Zugangsdienst stellt den Betrieb und Support für den VPN-Zugangsdienst sicher**~~

~~Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS den Service und Support für die von ihm verantwortete Serviceeinheit zur Verfügung stellen.~~

~~**TIP1-A_6385 Bereitstellung eines UHD durch den Anbieter VPN-Zugangsdienst zur Behebung von Störungen**~~

~~Der UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst MUSS die Behebung von durch den Anwender gemeldeten Störungen des VPN-Zugangsdienstes sicherstellen.~~

~~**TIP1-A_6364 Supportverantwortung des UHD beim Anbieter VPN-Zugangsdienst bei Störungsweiterleitung**~~

~~Der UHD des Anbieters VPN-Zugangsdienst MUSS Störungen und Anfragen zu den zentralen Komponenten der Anwendungs- und Basisservices an den Anbieter Zentrale Plattformdienste bzw. die Anbieter der Fachdienste weiterleiten. In diesem Fall hat der VPN-Zugangsdienst die Supportverantwortung.~~

~~4.4.3 Anbieter VPN-Zugangsdienst als Servicenehmer~~

~~**TIP1-A_6386 Nutzung angebotener Leistungen von anderen Anbietern durch den VPN-Zugangsdienst**~~

~~Der Anbieter VPN-Zugangsdienst MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen Dienste von folgenden Anbietern nutzen:~~

- ~~Anbieter Zentralen Plattformdienste~~
- ~~Anbieter Fachdienst VSDM~~
- ~~weitere gesetzliche Anwendungen.~~

ENTWURF

~~4.5 Anbieter Zentrale Plattformdienste~~

~~4.5.1 Anbieter Zentrale Plattformdienste~~

~~4.5.1.1 Verantwortlichkeiten~~

~~**TIP1-A_6397 Serviceverantwortung des Anbieters Zentrale Plattformdienste für Serviceeinheiten**~~

~~Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen.~~

~~**TIP1-A_6398 Produktverantwortung des Anbieters Zentrale Plattformdienste**~~

~~Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm zu verantworteten Serviceeinheiten nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.~~

~~4.5.1.2 Serviceleistungen~~

~~**TIP1-A_6399 Serviceleistungen des Anbieters Zentrale Plattformdienste**~~

~~Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS den Betrieb der von ihm verantworteten Serviceeinheiten sicherstellen.~~

~~4.5.1.3 Supportleistungen~~

~~**TIP1-A_6405 Supportleistung des Anbieters Zentrale Plattformdienste**~~

~~Der Anbieter Zentrale Plattformdienste MUSS Support für die in Tab_KPT_Betr_TI_024 benannten Servicenehmer erbringen.~~

~~**Tabelle 23: Tab_KPT_Betr_TI_024 Servicenehmer der zentralen Plattformdienste**~~

~~Servicenehmer~~
~~SPED~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~
~~Anbieter HBA~~
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~
~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~
~~Anbieter Fachdienst VSDM~~
~~Anbieter TSP X.509 nonQES eGK~~
~~Anbieter TSP CVC eGK~~

~~4.5.1.4 Anbieter Zentrale Plattformdienste als Servicenehmer~~

~~**TIP1-A_6406 Nutzung von angebotenen Leistungen des Anbieters der CVC-Root durch den Anbieter Zentrale Plattformdienste**~~

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

~~4.5.2 Anbieter CVC-Root-CA~~

~~4.5.2.1 Verantwortlichkeiten~~

~~**TIP1-A_6417 Serviceverantwortung des Anbieters CVC-Root-CA für Serviceeinheiten**~~

~~Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS Funktion und Qualität für die von ihm verantworteten Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen.~~

~~**TIP1-A_6418 Produktverantwortung des Anbieters CVC-Root-CA**~~

~~Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm verantworteten Serviceeinheiten nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.~~

~~4.5.2.2 Serviceleistungen~~

~~**TIP1-A_6490 Serviceleistungen des Anbieters CVC-Root-CA**~~

~~Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS den Betrieb der von ihm verantworteten Serviceeinheiten sicherstellen.~~

~~4.5.2.3 Supportleistungen~~

~~**TIP1-A_6436 Supportleistung des Anbieters CVC-Root-CA**~~

~~Der Anbieter CVC-Root-CA MUSS Support für die in Tab_KPT_Betr_TI_025 benannten Rollen erbringen.~~

~~**Tabelle 24: Tab_KPT_Betr_TI_025 Servicenehmer der CVC Root CA**~~

~~Servicenehmer~~
~~SPED~~
~~Anbieter TSP CVC eGK~~
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~
~~Anbieter HBA~~
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~
~~Anbieter Fachdienst VSDM~~

ENTWURF

~~4.6 Anbieter der Leistungserbringerorganisationen~~

~~4.6.1 Anbieter HBA~~

~~4.6.1.1 Verantwortlichkeiten~~

~~⌦ TIP1-A_6407 Serviceverantwortung des Anbieters HBA für Serviceeinheiten~~

~~Der Anbieter HBA MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen und im Rahmen der Serviceerbringung die erforderlichen Leistungen der produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller integrieren und koordinieren.⌫~~

~~⌦ TIP1-A_6408 Produktverantwortung des Anbieters HBA~~

~~Der Anbieter HBA MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm zu verantworteten Serviceeinheiten nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.⌫~~

~~4.6.1.2 Serviceleistungen~~

~~⌦ TIP1-A_6409 Serviceleistungen des Anbieter HBA~~

~~Der Anbieter HBA MUSS~~

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

~~zur Verfügung stellen.⌫~~

~~4.6.1.3 Anbieter HBA als Servicenehmer~~

~~⌦ TIP1-A_6411 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter HBA~~

~~Der Anbieter HBA MUSS zur Serviceerbringung folgende Dienste anderer Anbieter nutzen:~~

- ~~Anbieter Zentralen Plattformdienste~~
- ~~Anbieter CVC-Root-CA .⌫~~

~~4.6.2 Anbieter SMC-B / HSM-B~~

~~4.6.2.1 Verantwortlichkeiten~~

~~⌦ TIP1-A_6400 Serviceverantwortung des Anbieters SMC-B / HSM-B für seine Serviceeinheiten~~

~~Der Anbieter SMC-B / HSM-B MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen~~

ENTWURF

~~und im Rahmen der Serviceerbringung die erforderlichen Leistungen der produktverantwortlichen Anbieter und Hersteller integrieren und koordinieren.~~

~~**TIP1-A_6401 Produktverantwortung des Anbieters SMC-B / HSM-B**~~

~~Der Anbieter SMC-B / HSM-B MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm verantworteten Serviceeinheiten nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.~~

~~4.6.2.2 Serviceleistungen~~

~~**TIP1-A_6402 Serviceleistungen des Anbieter SMC-B / HSM-B**~~

~~Der Anbieter SMC-B / HSM-B MUSS den Betrieb seiner zu verantwortenden Serviceeinheiten sicherstellen.~~

~~4.6.2.3 Supportleistungen~~

~~**TIP1-A_6403 Supportleistung des Anbieter SMC-B / HSM-B**~~

~~Der Anbieter SMC-B / HSM-B MUSS im Rahmen seiner Verantwortung Support für seine zu verantwortenden Services erbringen.~~

~~4.6.2.4 Anbieter SMC-B / HSM-B als Servicenehmer~~

~~**TIP1-A_6404 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbietern durch den Anbieter SMC-B / HSM-B**~~

~~Der Anbieter SMC-B / HSM-B MUSS zur Serviceerbringung die Leistung folgender Anbieter in Anspruch nehmen:~~

- ~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~
- ~~Anbieter CVC-Root-CA.~~

~~4.7 Anbieter der Kostenträger~~

~~4.7.1 Anbieter TSP X.509 nonQES eGK~~

~~4.7.1.1 Verantwortlichkeiten~~

~~**TIP1-A_6442 Service- und Supportverantwortung des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK**~~

~~Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheit gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen.~~

~~**TIP1-A_6443 Produktverantwortung des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK**~~

~~Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm verantworteten Serviceeinheit nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.~~

ENTWURF

~~4.7.1.2 Serviceleistungen~~

~~TIP1-A_6444 Serviceleistungen des Anbieter TSP X.509 nonQES eGK~~

~~Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS den Betrieb der von ihm verantworteten Serviceeinheit gemäß den Vorgaben sicherstellen.~~

~~4.7.1.3 Supportleistungen~~

~~TIP1-A_6445 Supportleistungen des Anbieters TSP X.509 nonQES eGK~~

~~Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS im Rahmen seiner Verantwortung Support für Herausgeber „eGK“ und für den Anbieter Zentrale Dienste erbringen.~~

~~4.7.1.4 Anbieter TSP X.509 nonQES eGK als Servicenehmer~~

~~TIP1-A_6446 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter TSP X.509 nonQES eGK~~

~~Der Anbieter TSP X.509 nonQES eGK MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen Leistungen des Anbieters Zentrale Dienste nutzen.~~

~~4.7.2 Anbieter TSP CVC eGK~~

~~4.7.2.1 Verantwortlichkeiten~~

~~TIP1-A_6447 Service- und Supportverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK~~

~~Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheit gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen.~~

~~TIP1-A_6448 Produktverantwortung des Anbieters TSP CVC eGK~~

~~Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm verantworteten Serviceeinheit nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.~~

~~4.7.2.2 Serviceleistungen~~

~~TIP1-A_6449 Serviceleistungen des Anbieter TSP CVC eGK~~

~~Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS die von ihm verantwortete Serviceeinheit zur Verfügung stellen.~~

~~4.7.2.3 Supportleistungen~~

~~TIP1-A_6450 Supportleistungen des Anbieters TSP CVC eGK~~

~~Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS im Rahmen seiner Verantwortung Support für den Herausgeber „eGK“ erbringen.~~

ENTWURF

~~4.7.2.4 Anbieter TSP CVC eGK als Servicenehmer~~

~~**TIP1-A_6451 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter TSP CVC eGK**~~

~~Der Anbieter TSP CVC eGK MUSS zur Serviceerbringung die angebotenen Leistungen des Anbieters „TSP CVC-Root-CA“ nutzen.~~

~~4.7.3 Anbieter Fachdienste VSDM~~

~~4.7.3.1 Verantwortlichkeiten~~

~~**TIP1-A_6439 Service- und Supportverantwortung des Anbieter Fachdienste VSDM**~~

~~Der Anbieter Fachdienst VSDM MUSS Funktion und Qualität der von ihm verantworteten Serviceeinheiten gemäß den Vorgaben der gematik sicherstellen.~~

~~**TIP1-A_6441 Produktverantwortung des Anbieter Fachdienst VSDM**~~

~~Der Anbieter Fachdienst VSDM MUSS sicherstellen, dass im Rahmen der von ihm verantworteten Serviceeinheiten nur zugelassene Produkte von produktverantwortlichen Anbietern und Herstellern eingesetzt werden.~~

~~4.7.3.2 Serviceleistungen~~

~~**TIP1-A_6452 Serviceleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM**~~

~~Der Anbieter Fachdienst VSDM MUSS den Betrieb des Anwendungsservices VSDM sicherstellen.~~

~~4.7.3.3 Supportleistungen~~

~~**TIP1-A_6453 Supportleistungen des Anbieter Fachdienste VSDM**~~

~~Der Anbieter Fachdienste VSDM MUSS für die in Tab_KPT_Betr_TI_027 benannten Servicenehmer Supportleistungen erbringen.~~

~~**Tabelle 25: Tab_KPT_Betr_TI_027 Servicenehmer des Anbieters VSDM**~~

~~Servicenehmer~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~

ENTWURF

~~4.7.3.4 Anbieter Fachdienste VSDM als Servicenehmer~~

~~Zur Erbringung der von ihm verantworteten Services und Leistungen gegenüber seinen Servicenehmern, wird der Anbieter Fachdienste VSDM Services von anderen Anbietern in Anspruch nehmen.~~

~~⌧ **TIP1-A_6454 Nutzung von angebotenen Leistungen anderer Anbieter durch den Anbieter Fachdienste VSDM**~~

~~Der Anbieter Fachdienste VSDM MUSS zur Serviceerbringung Dienste des Anbieters Zentrale Plattformdienste nutzen.⌧~~

4.8 Service Level (vorgangsübergreifend)

~~Die Service Level sind mit eindeutigen Identifizierern (SL-ID) versehen.~~

~~Bei Verwendung des Web-Interfaces der ZID ist sichergestellt, dass keine über die automatisch erstellten Statusmeldungen und Reports hinaus gehenden Meldungen an den GBV erzeugt werden müssen.~~

4.8.1 Begriffserläuterungen

4.8.1.1 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.

4.8.1.2 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).

4.8.1.3 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 …).

ENTWURF

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

4.8.1.4 Verifikationsfrist

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

Sie beginnt nach der im TI-ITSM-System dokumentierten Bereitstellung der Lösung und endet mit der im TI-ITSM-System vollzogenen Schließung des Vorgangs oder Ablehnung der Lösung.

~~4.8.2 Incident Management~~

~~Die Erreichbarkeit des 1st-Level-Supports für Anwender der TI unterscheidet zwei Servicezeiten:~~

~~⌦ **TIP1-A_6414 Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im Anwendersupport in der Hauptservicezeit**~~

~~Anbieter (außer Fachdienste VSDM) MÜSSEN in der Hauptservicezeit~~

- ~~alle Störungsmeldungen annehmen,~~
- ~~angenommene Störungsmeldungen bearbeiten (entstören)/ beantworten / weiterleiten (bei Bedarf) sowie~~
- ~~Anfragen annehmen und bei Bedarf weiterleiten.~~ ⌫

~~⌦ **TIP1-A_6413 Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im Anwendersupport in der eingeschränkten Servicezeit**~~

~~Anbieter (außer Fachdienste VSDM) MÜSSEN in der eingeschränkten Servicezeit~~

- ~~alle Störungsmeldungen annehmen sowie~~
- ~~nur Störungsmeldungen mit höchster Priorität (1 und 2) bearbeiten (entstören) bzw. weiterleiten.~~ ⌫

⌦ **TIP1-A_6420 Erreichbarkeit der 1st-Level-UHDs ~~im Incident Management~~**

Der Anbieter VPN-Zugangsdienst und SPEDs eines 1st-Level-UHD MÜSSEN folgende Mindestservicezeiten nach Tab_KPT_Betr_TI_044 unterstützen.

Tabelle 26: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen

Anbieter/SPED	Mindestservicezeit
SPED	Mo-Fr 09:00 -17:00 im Rahmen eines Einschichtbetriebs [außer an gesetzlichen Feiertagen]
Anbieter VPN-Zugangsdienst	

ENTWURF

⌫

Darüber hinausgehende Erreichbarkeiten sind marktindividuell zu vereinbaren.

~~⌦ **TIP1-A_6500 Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung**~~

~~Die Anbieter MÜSSEN zu Zwecken von Testungen für die Umgebungen TU (Testumgebung) und RU (Referenzumgebung) nach Tab_KPT_Betr_TI_048 unterstützen.~~

~~**Tabelle 27: Tab_KPT_Betr_TI_048 Servicezeit: Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung**~~

~~**Anbieter**~~	~~**Servicezeit**~~
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~	~~Mo-Fr 9:00-17:00~~

~~⌫~~

~~Die Erreichbarkeit des 2nd/3rd-Level-Supports für TI-ITSM-Teilnehmer unterscheidet zwei Servicezeiten:~~

~~⌦ **TIP1-A_6504 Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport in der Hauptservicezeit**~~

~~TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN in der Hauptservicezeit~~

- ~~alle übergreifenden Incidents der Priorität 1-4 annehmen,~~
- ~~alle übergreifenden Problems der Priorität 1-4 annehmen~~
- ~~jeweils für die Umgebungen PU, TU und RU sowie~~
- ~~Anfragen zur Bearbeitung und Beantwortung / Weiterleitung / Lösung oder Entstörung (alle Prioritäten).~~ ~~⌫~~

⌦ **TIP1-A_7265 Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport**

TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die folgenden Service Level (Zeiten) einhalten:

ENTWURF

Tabelle 28: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM

			PU			TU / RU			
			A	C		D	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+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+N	4*	176	H	95%
6	PRO	2		232	H+N		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%
	Verifikationsfrist:								
11	INC, PRO, CHG			168	H+N		168	H+N	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 gesetzlichen Feiertagen].

N (Nebenzeit): Alle anderen Zeiten gelten als Nebenzeit. ⌫

~~⌦ **TIP1-A_6507 Serviceleistung der TI-ITSM-Teilnehmer im TI-ITSM-Teilnehmersupport in der eingeschränkten Servicezeit**~~

~~TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN in der eingeschränkten Servicezeit~~

- ~~alle übergreifenden Incidents der Priorität 1-2 für PU bearbeiten / weiterleiten oder entstören.~~

~~TIP1-A_6412 Erreichbarkeit der 2nd/3rd-Level-Support im Incident Management~~

~~Die TI-ITSM-Teilnehmer eines 2nd/3rd-Level-Support MÜSSEN in den Haupt- und eingeschränkten Servicezeiten nach Tab_KPT_Betr_TI_028 unterstützen.~~

~~Tabelle 29: Tab_KPT_Betr_TI_028 Servicezeit: Störungsmeldungen und Anfragen~~

~~Anbieter~~	~~Hauptservicezeit~~	~~Eingeschränkte Servicezeit~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~	~~Mo-Fr 7:00 -19:00~~	~~Montag bis Freitag jeweils von 0:00 bis 7:00 Uhr und von 19:00 Uhr bis 24:00 Uhr.~~ ~~Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr~~
~~Anbieter HBA~~ ~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~	~~Mo-Fr 8:00 -17:00,~~	~~Montag bis Freitag jeweils von 0:00 bis 8:00 Uhr und von 17:00 Uhr bis 24:00 Uhr.~~ ~~Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr.~~
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~	~~Mo-Fr 9:00 -17:00,~~	~~Keine Angabe~~
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~	~~Mo-Fr 7:00 -19:00,~~	~~Montag bis Freitag jeweils von 0:00 bis 7:00 Uhr und von 19:00 Uhr bis 24:00 Uhr.~~ ~~Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr~~
~~Anbieter CVC Root CA~~	~~Mo-Fr 8:00 -17:00,~~	~~Montag bis Freitag jeweils von 0:00 bis 7:00 Uhr und von 19:00 Uhr bis 24:00 Uhr.~~ ~~Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr~~
~~Anbieter FD VSDM~~	~~Mo-Fr 9:00 -17:00,~~	~~Keine Angabe~~

ENTWURF

~~⊠~~

~~⊠ **TIP1-A_6501 Wartungsfenster**~~

~~Die TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN zu Wartungszwecken, in denen der Service eingeschränkt oder gar nicht zur Verfügung stehen muss, nach Tab_KPT_Betr_TI_049 unterstützen. Genehmigte und angekündigte Wartungsfenster werden von der Verfügbarkeit des Service nicht abgezogen.~~

~~**Tabelle 30: Tab_KPT_Betr_TI_049 Wartungsfenster**~~

~~**Anbieter**~~	~~**Wartungsfenster (PU)**~~	~~**Wartungsfenster (TU, RU)**~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~	~~In den Nebenzeiten gemäß gemSpec_Perf~~	~~Nach Bedarf und in Abstimmung mit dem TBV (außerhalb von Testzeiträumen)~~
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~		
~~Anbieter HBA~~		
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~		
~~Anbieter CVC Root CA~~		
~~Anbieter FD VSDM~~		
~~Anbieter TSP X.509 eGK~~		

~~⊠~~

~~⊠ **TIP1-A_6502 Produktverfügbarkeit (RU, TU)**~~

~~Die TI-ITSM-Teilnehmer (außer Anbieter TSP CVC eGK) MÜSSEN die Produktverfügbarkeit der durch den Anbieter bereitgestellten Produkte für TU/RU in der Haupt- und Nebenzeit sicherstellen und nach Tab_KPT_Betr_TI_050 unterstützen.~~

~~**Tabelle 31: Tab_KPT_Betr_TI_050 Produktverfügbarkeit (RU, TU)**~~

~~**Anbieter**~~	~~**Produktverfügbarkeit (RU, TU)**~~ ~~**Hauptzeit**~~	~~**Produktverfügbarkeit (RU, TU)**~~ ~~**Eingeschränkte Servicezeit**~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~	~~Mo-Fr 9:00 -17:00,~~	~~Montag bis Freitag jeweils von 17:00 bis 9:00 Uhr~~ ~~Samstag bis Sonntag sowie bundeseinheitliche Feiertage 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr~~
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~		
~~Anbieter HBA~~		
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~		
~~Anbieter FD VSDM~~		
~~Anbieter TSP X.509 eGK~~		

ENTWURF

~~Anbieter~~	~~Produktverfügbarkeit (RU, TU) Hauptzeit~~	~~Produktverfügbarkeit (RU, TU) Eingeschränkte Servicezeit~~
~~Anbieter CVC Root CA~~	~~Keine Vorgabe~~	~~Keine Vorgabe~~

~~⌫~~

~~**Reaktionszeit:** Bei dieser Reaktionszeit handelt es sich um die Zeitspanne, innerhalb der die Vorprüfung eines Incidents erfolgen muss. Sie beginnt mit dem Zeitpunkt der Erfassung und endet mit der Einstufung des Incidents als lokalem oder übergreifendem Incident.~~

~~**TIP1-A_6421 Reaktionszeit lokaler Incident**~~

~~Anbieter DÜRFEN die Reaktionszeiten für lokale Incidents aus Tab_KPT_Betr_TI_029 NICHT überschreiten.~~

~~**Tabelle 32: Tab_KPT_Betr_TI_029 Reaktionszeit lokaler Incident**~~

~~Anbieter~~	~~Reaktionszeit~~	~~SL-ID~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~	~~<= 30 min über alle Prioritäten mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0001~~

~~⌫~~

~~**Qualifikationszeit:** Bei dieser Qualifikationszeit definiert die Zeitspanne, innerhalb derer die strukturierte Aufbereitung des Incidents erfolgt. Sie beginnt mit der Einstufung des Incidents und endet mit dem Start der Bearbeitung der internen Störung bzw. der Weiterleitung eines übergreifenden Incidents an den verantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer.~~

~~**TIP1-A_6422 Qualifikationszeit lokaler Incident**~~

~~TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN die Qualifikationszeiten aus Tab_KPT_Betr_TI_030 NICHT überschreiten.~~

~~**Tabelle 33: Tab_KPT_Betr_TI_030 Qualifikationszeit lokaler Incident für den 1st Level Support**~~

~~Anbieter~~	~~Qualifikationszeit~~	~~SL-ID~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~	~~<= 30 min mit 90% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0002~~

~~⌫~~

EN-ENTWURF

~~**Meldezeit Bearbeitungsstatus**: Prioritätsabhängige Zeit, innerhalb derer eine Erstinformation erfolgen muss und Zeit innerhalb derer der aktuelle Status eines übergreifenden Incidents an den GBV-TI (gematik) versendet werden muss.~~

~~**TIP1-A_6423 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident im Anwendersupport**~~

~~TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die in Tab_KPT_Betr_TI_031 dargestellten Meldezeiten an den GBV-TI für übergreifende Incidents einhalten.~~

~~**Tabelle 34: Tab_KPT_Betr_TI_031 Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incident**~~

~~Anbieter~~	~~Erstinformation~~	~~SL-ID~~	~~Bearbeitungsstatus~~	~~SL-ID~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~	~~Prio 1: <= 15 min~~ ~~Prio 2: <= 15 min~~ ~~Prio 3: <= 1 h~~ ~~Prio 4: <= 1 h~~ ~~jeweils mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0003~~ ~~ITSM_0004~~ ~~ITSM_0005~~ ~~ITSM_0006~~	~~Prio 1: alle 1 h~~ ~~Prio 2: alle 2 h~~ ~~Prio 3: täglich~~ ~~Prio 4: täglich~~ ~~jeweils mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0007~~ ~~ITSM_0008~~ ~~ITSM_0009~~ ~~ITSM_0010~~

~~**Lösungszeit lokaler Incident:** Bei dieser Lösungszeit handelt es sich um die Zeitspanne, innerhalb derer die Störung beseitigt wird. Sie beginnt mit dem Start der Bearbeitung der Störung und endet mit der Behebung der Störung.~~

~~**TIP1-A_6425 Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident im TI-ITSM-Teilnehmersupport**~~

~~TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN im 2nd/3rd-Level-Support die in Tab_KPT_Betr_TI_033 dargestellten Werte für übergreifende Incidents NICHT überschreiten.~~

~~**Tabelle 35: Tab_KPT_Betr_TI_033 Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident**~~

~~Anbieter~~	~~Reaktionszeit~~	~~SL-ID~~
	~~Prio 1: <= 60 min mit 95% Quantil pro Monat,~~ ~~Prio 2: <= 60 min mit 95% Quantil pro Monat,~~ ~~Prio 3: <= 2 h mit 95% Quantil pro Monat,~~ ~~Prio 4: <= 2 h mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0015~~ ~~ITSM_0016~~ ~~ITSM_0017~~ ~~ITSM_0018~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~		
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~		
~~Anbieter CVC Root CA~~		
~~Anbieter HBA~~		
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~		
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~		

ENTWURF

~~Anbieter~~	~~Reaktionszeit~~	~~SL-ID~~
~~Anbieter FD VSDM~~		
~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~		

~~Falls zur Lösung eines Incidents durch Anbieter SMC-B / HSM-B oder einen Anbieter HBA eine neue Karte herauszugeben ist, wird der Zeitraum von der Initiierung der Kartenerstellung bis zum Empfang der neuen Karte bei der Ermittlung der Reaktionszeit nicht berücksichtigt.~~

~~**TIP1-A_6426 Qualifikationszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im TI-ITSM-Teilnehmersupport**~~

~~TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN die Qualifikationszeiten für übergreifende Incidents aus Tab_KPT_Betr_TI_034 NICHT überschreiten.~~

~~**Tabelle 36: Tab_KPT_Betr_TI_034 Qualifikationszeit übergreifender Incident für den 2nd/3rd Level Support**~~

~~Anbieter~~	~~Qualifikationszeit~~	~~SL-ID~~
	~~Prio 1: <= 60 min~~ ~~Prio 2: <= 60 min~~ ~~Prio 3: <= 2 h~~ ~~Prio 4: <= 2 h~~ ~~jeweils mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0019~~ ~~ITSM_0020~~ ~~ITSM_0021~~ ~~ITSM_0022~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~		
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~		
~~Anbieter CVC-Root-CA~~		
~~Anbieter HBA~~		
~~Anbieter SMC-B / HSM~~		
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~		
~~Anbieter FD VSDM~~		
~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~		

~~**Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incident**: Prioritätsabhängige Zeit innerhalb der eine Erstinformation erfolgen muss und Zeit innerhalb der der aktuelle Status eines übergreifenden Incidents an den GBV TI (gematik) versendet werden muss.~~

~~**TIP1-A_6427 Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support im TI-ITSM-Teilnehmersupport**~~

ENTWURF

~~TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die in Tab_KPT_Betr_TI_035 dargestellten Meldezeiten an den GBV-TI für übergreifende Incidents einhalten.~~

~~Tabelle 37: Tab_KPT_Betr_TI_035 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents~~

~~Anbieter~~	~~Erstinformation~~	~~SL-ID~~	~~Bearbeitungs-status~~	~~SL-ID~~
	~~Prio 1: <= 15 min~~ ~~Prio 2: <= 15 min~~ ~~Prio 3: <= 1 h~~ ~~Prio 4: <= 1 h~~ ~~jeweils mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0023~~ ~~ITSM_0024~~ ~~ITSM_0025~~ ~~ITSM_0026~~	~~Prio 1: alle 1 h~~ ~~Prio 2: alle 2 h~~ ~~Prio 3: täglich~~ ~~Prio 4: täglich~~ ~~jeweils mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0027~~ ~~ITSM_0028~~ ~~ITSM_0029~~ ~~ITSM_0030~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~				
~~Anbieter HBA~~				
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~				
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~				
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~				
~~Anbieter CVC-Root-CA~~				
~~Anbieter FD VSDM~~				
~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~				

~~⊠~~

~~⊠ **TIP1-A_6428 Lösungszeit übergreifender Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support im TI-ITSM-Teilnehmersupport**~~

~~TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN als Lösungszeit für übergreifende Incidents durch den 2nd/3rd-Level-Support die in Tab_KPT_Betr_TI_036 dargestellten Werte NICHT überschreiten.~~

~~Tabelle 38: Tab_KPT_Betr_TI_036 Lösungszeit Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support~~

~~Anbieter~~	~~Lösungszeit~~	~~SL-ID~~
	~~Prio 1: Regellösungszeit: <= 2 h mit 90% Quantil pro Monat,~~ ~~Prio 2: Regellösungszeit: <= 4 h mit 90% Quantil pro Monat,~~ ~~Prio 3: Regellösungszeit: bis Ende nächster Werktag mit 90% Quantil pro Monat,~~ ~~Prio 4: Regellösungszeit: innerhalb von 5 Werktagen mit 90% Quantil pro Monat.~~	~~ITSM_0031~~ ~~ITSM_0032~~ ~~ITSM_0033~~ ~~ITSM_0034~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~		
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~		
~~Anbieter CVC-Root-CA~~		
~~Anbieter HBA~~		
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~		

ENTWURF

~~Anbieter~~	~~Lösungszeit~~	~~SL-ID~~
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~		
~~Anbieter FD VSDM~~		
~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~		

~~⌫~~

~~4.8.3 Problem Management~~

~~⌦ TIP1-A_6503 Servicezeiten im Problem Management~~

~~Die TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN die Servicezeiten des Incident Management der Anforderung TIP1-A_6412 auch auf das Problem Management anwenden.~~ ~~⌫~~

~~**Zeit bis zur Ermittlung des problemlösenden TI-ITSM-Teilnehmers:** Die Zeit, in der nach der Ersterkennung, eine Anfrage zur Ermittlung der Problemlösungsverantwortlichkeit erfolgen muss.~~

~~⌦ TIP1-A_6429 Qualifikationszeit für Problemerkennende TI-ITSM-Teilnehmer~~

~~TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN von der Ersterkennung eines Problems bis zur Anfrage zur Ermittlung des problemlösungsverantwortlichen Anbieters oder zur Übernahme der Problemlösungsverantwortung durch sie selbst die in Tab_KPT_Betr_TI_037 dargestellten Werte (Qualifizierungszeiten) NICHT über-schreiten.~~

~~**Tabelle 39: Tab_KPT_Betr_TI_037 Qualifikationszeit für Problemerkennende TI-ITSM-Teilnehmer**~~

~~Anbieter~~	~~Zeit~~	~~SL-ID~~
	~~< = 2h mit 95% Quantil pro Monat über alle Prioritäten~~	~~ITSM_0035~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~		
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~		
~~Anbieter CVC Root CA~~		
~~Anbieter HBA~~		
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~		
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~		
~~Anbieter FD VSDM~~		
~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~		

ENTWURF

~~⌧~~

~~**Meldezeit Statusinfo bei Problemen:** Prioritätsabhängige Meldezeit innerhalb der eine Erstinformation (qualifizierte Aussage zu Erfassung, Kategorisierung und Priorisierung) und anschließend zyklisch der aktuelle Status an den GBV-TI (gematik) versendet werden müssen.~~

~~⌦ **TIP1-A_6430 Meldezeit Statusinfo bei Problemen**~~

~~TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN die in Tab_KPT_Betr_TI_038 dargestellten Meldezeiten für die Erstinformation und den Bearbeitungsstatus von Problemen an den GBV TI NICHT überschreiten.~~

~~**Tabelle 40: Tab_KPT_Betr_TI_038 Meldezeit Statusinfo bei Problemen**~~

~~**Anbieter**~~	~~**Erst-information**~~	~~**SL-ID**~~	~~**Bearbeitungs-status**~~	~~**SL-ID**~~
	~~Prio 1: <= 2h~~ ~~Prio 2: <= 2h~~ ~~jeweils mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0036~~ ~~ITSM_0037~~	~~Prio 1: täglich~~ ~~Prio 2: täglich~~ ~~jeweils mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0038~~ ~~ITSM_0039~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~				
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~				
~~Anbieter CVC-Root-CA~~				
~~Anbieter HBA~~				
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~				
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~				
~~Anbieter FD VSDM~~				
~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~				

~~⌧~~

~~**Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer:** Prioritätsabhängige Zeit innerhalb der nach der Ersterkennung bzw. dem Erhalt der Meldung, der Anbieter die Vorprüfung durchführen und mit der Problemursachenanalyse beginnen oder mit einer qualifizierten Rückmeldung ablehnen muss.~~

~~⌦ **TIP1-A_6431 Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortlichen TI-ITSM-Teilnehmer**~~

~~TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN die in Tab_KPT_Betr_TI_039 dargestellten Zeiten bis zum Beginn einer Problembearbeitung oder zur Übernahme der Problemlösungsverantwortung durch sie selbst NICHT überschreiten.~~

ENTWURF

~~Tabelle 41: Tab_KPT_Betr_TI_039 Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer~~

~~Anbieter~~	~~Zeitfenster~~	~~SL-ID~~
	~~Prio 1: <= 4 h~~ ~~Prio 2: <= 8 h~~ ~~Prio 3: <= 1 Werktag~~ ~~Prio 4: <= 2 Werktage~~ ~~mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0040~~ ~~ITSM_0041~~ ~~ITSM_0042~~ ~~ITSM_0043~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~		
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~		
~~Anbieter CVC-Root-CA~~		
~~Anbieter HBA~~		
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~		
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~		
~~Anbieter FD VSDM~~		
~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~		

~~**Statusinfo durch Problemlösungsverantwortlichen**: Prioritätsabhängige Meldezeiten, innerhalb derer eine Erstinformation und anschließend zyklisch der aktuelle Status eines Problems an den GBV-TI (gematik) gesendet werden müssen.~~

~~**TIP1-A_6432 Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen**~~

~~TI-ITSM-TI-Teilnehmer MÜSSEN die Meldezeiten nach Tab_KPT_Betr_TI_040 für die Erstinformation und den Bearbeitungsstatus von Problemen an den GBV-TI einhalten.~~

~~Tabelle 42: Tab_KPT_Betr_TI_040 Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen~~

~~Anbieter~~	~~Erst-information~~	~~SL-ID~~	~~Bearbeitungs-status~~	~~SL-ID~~
	~~Prio 1: <= 2h~~ ~~Prio 2: <= 2h~~ ~~jeweils mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0044~~ ~~ITSM_0045~~	~~Prio 1: täglich~~ ~~Prio 2: täglich~~ ~~jeweils mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0046~~ ~~ITSM_0047~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~				
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~				
~~Anbieter CVC-Root-CA~~				
~~Anbieter HBA~~				
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~				
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~				
~~Anbieter FD VSDM~~				

ENTWURF

~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~				

~~⌫~~

~~**Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer:**~~
~~Prioritätsabhängige Zeit innerhalb der nach der gestellten Anfrage eine Problemablehnung an den Melder erfolgt oder die Problembearbeitung begonnen wird.~~

~~⌦ **TIP1-A_6433 Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützende TI-ITSM Teilnehmer**~~

~~Lösungsunterstützende TI-ITSM-Teilnehmer MÜSSEN mit der Problemlösungsunterstützung innerhalb der in Tab_KPT_Betr_TI_041 dargestellten Werte beginnen.~~

~~**Tabelle 43: Tab_KPT_Betr_TI_041 Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer**~~

~~Anbieter~~	~~Zeitfenster~~	~~SL-ID~~
	~~Prio 1: <= 20 min~~ ~~Prio 2: <= 4 h~~ ~~Prio 3: <= 8 h~~ ~~Prio 4: <= 1 Werktag~~ ~~jeweils mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0048~~ ~~ITSM_0049~~ ~~ITSM_0050~~ ~~ITSM_0051~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~		
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~		
~~Anbieter CVC-Root-CA~~		
~~Anbieter HBA~~		
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~		
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~		
~~Anbieter FD VSDM~~		
~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~		

~~⌫~~

~~**Zeit für die Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer:**~~

~~⌦ **TIP1-A_6434 Zeit für Problemlösung durch problemlösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer**~~

~~Lösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN die in Tab_KPT_Betr_TI_042 dargestellten Zeiten bis zur Lösung des Problems NICHT überschreiten.~~

ENTWURF

~~**Tabelle 44: Tab_KPT_Betr_TI_042 Zeit für Problemlösung durch verantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer**~~

~~Anbieter~~	~~Zeitfenster~~	~~SL-ID~~
	~~Prio 1: <= 30 Kalendertage~~ ~~Prio 2: <= 40 Kalendertage~~ ~~Prio 3: <= 70 Kalendertage~~ ~~Prio 4: <= 100 Kalendertage~~ ~~mit 95% Quantil pro Monat~~	~~ITSM_0052~~ ~~ITSM_0053~~ ~~ITSM_0054~~ ~~ITSM_0055~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~		
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~		
~~Anbieter CVC-Root-CA~~		
~~Anbieter HBA~~		
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~		
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~		
~~Anbieter FD VSDM~~		
~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~		

~~⌧~~

~~4.8.4 Change Management~~

~~⌦ **TIP1-A_6435 Reaktionszeit Produkt-RfC Bewertung**~~

~~TI-ITSM-Teilnehmer DÜRFEN für die Bewertung und Rückmeldung eines an sie übersandten Produkt-RfC die in Tab_KPT_Betr_TI_043 dargestellte Reaktionszeit NICHT überschreiten.~~

~~**Tabelle 45: Tab_KPT_Betr_TI_043 Reaktionszeit Produkt-RFC Bewertung Anbieter**~~

~~Anbieter~~	~~Zeitfenster~~	~~SL-ID~~
	~~<= 5 Werktage~~	~~ITSM_0056~~
~~Anbieter VPN-Zugangsdienst~~		
~~Anbieter Zentrale Plattformdienste~~		
~~Anbieter CVC-Root-CA~~		
~~Anbieter HBA~~		
~~Anbieter SMC-B / HSM-B~~		
~~Anbieter TSP CVC eGK,~~ ~~Anbieter TSP X.509 eGK~~		
~~Anbieter FD VSDM~~		
~~Anbieter weiterer gesetzlicher Anwendungen~~		

~~⌧~~

ENTWURF

4.8.5 Reporting

TIP1-A_6419 Reportingfrequenz des Service Level Reports

Anbieter (ausgenommen ist TSP CVC eGK) MÜSSEN die Service Level Reports monatlich - zum Ende des Monats und bis spätestens zum 5. Werktag des Folgemonats - an den GBV TI (gematik) übermitteln ~~(ITSM_0057)~~.

4.8.6 Datenaufbewahrung

TIP1-A_6437 Datenaufbewahrung von Performancedaten

Anbieter (ausgenommen ist TSP CVC eGK) MÜSSEN die Performancedaten 6 Monate aufbewahren ~~(ITSM_0058)~~.

ENTWURF

Anhang A – Verzeichnisse

A1 – Abkürzungen

Tabelle 46: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis

Kürzel	Erläuterung
CMS	Card Management System
DVO	Dienstleister-vor-Ort
eGK	elektronische Gesundheitskarte
~~GBV TI~~	~~Gesamtbetriebsverantwortlicher der TI~~
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
~~OPB~~	~~Online-Produktivbetrieb (Stufe 1)~~
OCSP-R Proxy	OCSP-Responder Proxy
QES	Qualifizierte Elektronische Signatur
SBV	Servicebetriebsverantwortlicher
SE	Serviceeinheit
SLA	Service Level Agreement
SL	Service Level
SMC-B	Secure Module Card-B
SPED	Service Provider endnutzernahe Dienste
SPOC	Single Point of Contact
SV	Serviceverantwortlicher
TI	Telematikinfrastruktur
TSP	Trust Service Provider
UFS	Update Flag Service
UHD	User Help Desk
VSD	Versichertenstammdaten
VSDD	Versichertenstammdatendienst

ENTWURF

Kürzel	Erläuterung
VSDM	Versichertenstammdatenmanagement

A2 – Glossar

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

A3 – Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Supportvarianten aus Sicht des Anwenders 36
Abbildung 2: Abb_KPT_Betr_02 - Struktur ~~des 1st- und 2nd/3rd-Level-Support~~ UHD / SPOC / TI-ITSM-Teilnehmer 37

A4 – Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Tab_KPT_Betr_TI_001 TI-ITSM-Teilnehmer 12
~~Tabelle 2: Tab_KPT_Betr_TI_051 Support- und Serviceverantwortung des SPED~~ 16
Tabelle 3: Tab_KPT_Betr_TI_002 Mitwirkungspflichten der TI-ITSM-Teilnehmer 22
Tabelle 4: Tab_KPT_Betr_TI_003 Mitwirkungsverpflichtung im TI-ITSM 23
~~Tabelle 5: Tab_KPT_Betr_TI_003 Servicekatalog der TI in OPB~~ 26
~~Tabelle 6: Tab_KPT_Betr_TI_004 Funktionalitäten des VSDM~~ 26
~~Tabelle 7: Tab_KPT_Betr_TI_005 Serviceeinheiten des Service VSDM~~ 27
~~Tabelle 8: Tab_KPT_Betr_TI_008 Funktionalitäten der Signatur / Verschlüsselung~~ 27
~~Tabelle 9: Tab_KPT_Betr_TI_009 Serviceeinheiten des Service Signatur / Verschlüsselung~~ 28
~~Tabelle 10: Tab_KPT_Betr_TI_010 Serviceeinheiten des Service „Zugang Bestandsnetze“~~ 28
~~Tabelle 11: Tab_KPT_Betr_TI_011 Serviceeinheiten des Basisservice „Sicherer Internetzugang“~~ 29
~~Tabelle 12: Tab_KPT_Betr_TI_012 Serviceeinheiten des SPED~~ 30
~~Tabelle 13: Tab_KPT_Betr_TI_013 VPN-Zugangsdienst Services~~ 30
~~Tabelle 14: Tab_KPT_Betr_TI_014 Serviceeinheiten zentrale Plattformdienste~~ 31
~~Tabelle 15: Tab_KPT_Betr_TI_015 Serviceeinheit CVC Root-CA~~ 32
~~Tabelle 16: Tab_KPT_Betr_TI_016 Serviceeinheiten Anbieter HBA~~ 32
~~Tabelle 17: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B~~ 33
~~Tabelle 18: Tab_KPT_Betr_TI_017 Serviceeinheiten Anbieter SMC-B / HSM-B~~ 33
~~Tabelle 19: Tab_KPT_Betr_TI_018 Serviceeinheiten FD VSDM~~ 33

ENTWURF

~~Tabelle 20: Tab_KPT_Betr_TI_046 Serviceeinheit „X.509 nonQES eGK“~~ 34
~~Tabelle 21: Tab_KPT_Betr_TI_047 Serviceeinheit TSP CVC eGK~~ 34
Tabelle 22: Tab_KPT_Betr_TI_021 Supportvarianten aus Anwendersicht 36
~~Tabelle 23: Tab_KPT_Betr_TI_024 Servicenehmer der zentralen Plattformdienste~~ 45
~~Tabelle 24: Tab_KPT_Betr_TI_025 Servicenehmer der CVC Root CA~~ 46
~~Tabelle 25: Tab_KPT_Betr_TI_027 Servicenehmer des Anbieters VSDM~~ 50
Tabelle 26: Tab_KPT_Betr_TI_044 Mindestservicezeit Störungsmeldungen und Anfragen 52
~~Tabelle 27: Tab_KPT_Betr_TI_048 Servicezeit: Servicezeiten für Test- und Referenzumgebung~~ 53
Tabelle 28: Tab_KPT_Betr_TI_052 Service Level (Zeiten) im TI-ITSM 54
~~Tabelle 29: Tab_KPT_Betr_TI_028 Servicezeit: Störungsmeldungen und Anfragen~~ 55
~~Tabelle 30: Tab_KPT_Betr_TI_049 Wartungsfenster~~ 56
~~Tabelle 31: Tab_KPT_Betr_TI_050 Produktverfügbarkeit (RU, TU)~~ 56
~~Tabelle 32: Tab_KPT_Betr_TI_029 Reaktionszeit lokaler Incident~~ 57
~~Tabelle 33: Tab_KPT_Betr_TI_030 Qualifikationszeit lokaler Incident für den 1st Level Support~~ 57
~~Tabelle 34: Tab_KPT_Betr_TI_031 Meldezeit Erstinformation und Bearbeitungsstatus übergreifender Incident~~ 58
~~Tabelle 35: Tab_KPT_Betr_TI_033 Reaktionszeit des 2nd/3rd-Level-Support bei übergreifendem Incident~~ 58
~~Tabelle 36: Tab_KPT_Betr_TI_034 Qualifikationszeit übergreifender Incident für den 2nd/3rd Level Support~~ 59
~~Tabelle 37: Tab_KPT_Betr_TI_035 Meldezeit Bearbeitungsstatus übergreifender Incidents~~ 60
~~Tabelle 38: Tab_KPT_Betr_TI_036 Lösungszeit Incident durch den 2nd/3rd-Level-Support~~ 60
~~Tabelle 39: Tab_KPT_Betr_TI_037 Qualifikationszeit für Problemerkennende TI-ITSM-Teilnehmer~~ 61
~~Tabelle 40: Tab_KPT_Betr_TI_038 Meldezeit Statusinfo bei Problemen~~ 62
~~Tabelle 41: Tab_KPT_Betr_TI_039 Beginn Problem Bearbeitung durch problemlösungsverantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer~~ 63
~~Tabelle 42: Tab_KPT_Betr_TI_040 Statusinfo bei Problemen durch den Problemlösungsverantwortlichen~~ 63
~~Tabelle 43: Tab_KPT_Betr_TI_041 Beginn Problem Bearbeitung durch lösungsunterstützenden TI-ITSM-Teilnehmer~~ 64
~~Tabelle 44: Tab_KPT_Betr_TI_042 Zeit für Problemlösung durch verantwortliche TI-ITSM-Teilnehmer~~ 65
~~Tabelle 45: Tab_KPT_Betr_TI_043 Reaktionszeit Produkt-RFC Bewertung Anbieter~~ 65

ENTWURF

Tabelle 46: Tab_KPT_Betr_TI_045 Abkürzungsverzeichnis 67

A5 – Referenzierte Dokumente

A5.1 – Dokumente der gematik

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

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

A5.2 – Weitere Dokumente

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

ENTWURF